



APOTTI-ASIAKAS- JA POTILASTIETOJÄRJESTELMÄN YLLÄPITOKOULUTUKSEN MALLIN KEHITTÄMINEN

Lappeenrannan–Lahden teknillinen yliopisto LUT

Tuotantotalouden diplomityö

2025

Minna Jantunen

Tarkastajat: Dosentti Jouni Koivuniemi

Tutkijatohtori Sini-Kaisu Kinnunen

TIIVISTELMÄ

Lappeenrannan–Lahden teknillinen yliopisto LUT

LUT Teknis-luonnontieteellinen tiedekunta

Tuotantotalous

Minna Jantunen

Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmän ylläpitokoulutuksen mallin kehittäminen

Tuotantotalouden diplomityö

2025

119 sivua, 9 kuvaa, 5 taulukkoa ja 6 liitettä

Tarkastajat: Dosentti Jouni Koivuniemi ja tutkijatohtori Sini-Kaisu Kinnunen

Avainsanat: ylläpitokoulutus, kertauskoulutus, tietojärjestelmäkoulutus sosiaali- ja terveydenhuollossa, tietojärjestelmäosaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa, järjestelmätyytyväisyys, jatkuva oppiminen työelämässä

Työelämä on kiihtyvässä digitaalisessa murroksessa ja työelämä vaatii jatkuvaa uuden oppimista. Kehittyvä asiakas- ja potilastietojärjestelmä on konkreettinen esimerkki teknologiasta, jonka sujuva ja tehokas käyttö päivittäisessä työssä edellyttää jatkuvaa henkilöstön osaamisen kehittämistä. Sujuva järjestelmän käyttö on yhteydessä työntekijöiden järjestelmätyytyväisyyteen, työtyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin. Apotti-järjestelmän käyttäjät kokevat järjestelmän vaikeakäyttöisenä ja päivittäisen työn tehokkuutta heikentävänä. Apotti mittaa käyttäjiensä koulutuskattavuutta ja yli 20% järjestelmän aktiivisista käyttäjistä ei ole suorittanut lainkaan Apotti-koulutuksia. Tutkimusten mukaan tietojärjestelmän sujuva käyttö on yhteydessä järjestelmätyytyväisyyteen.

Tämän diplomityön tarkoituksena oli kehittää toimeksiantona Oy Apotti Ab:lle kokeneiden Apotti-järjestelmän käyttäjien ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli. Tavoitteena oli tunnistaa ja dokumentoida vaikuttavan, asiakkaiden tarpeisiin vastaavan ylläpitokoulutuksen tuottamiseen tarvittavan tiedon keruun ja käsittelyn tavat. Työ toteutettiin laadullisena tapaus- tutkimuksena palvelumuotoilun tuplatimanttimallia soveltaen ja ehdotus ylläpitokoulutuksen tuottamisen malliksi muodostettiin kirjallisuuskatsauksen perusteella. Laadunvarmistusta toteutettiin osana koko tutkimusta osallistamalla osaamisen kehittämisen yksikön henkilöstöä kaikissa sellaisissa työvaiheissa, joissa se oli mahdollista toteuttaa ja tarjoamalla mukana olleille asiantuntijoille pääsy kaikkeen työskentelyä ohjaavaan materiaaliin. Merkittävä osa tutkimusta oli mallin pilotointi, jonka kokemusten arvioinnin pohjalta muodostettiin lopullinen ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli. Malli otettiin Apotissa käyttöön diplomityön viimeisenä vaiheena keväällä 2025.

ABSTRACT

Lappeenranta–Lahti University of Technology LUT

School of Engineering Science

Industrial Engineering and Management

Minna Jantunen

Design and development of a thrive training model for Apotti EHR system

Master's thesis

2025

119 pages, 9 figures, 5 tables and 6 appendices

Examiners: Docent Jouni Koivuniemi and post-doctoral researcher Sini-Kaisu Kinnunen

Keywords: thrive training, refresher training, information system training in healthcare and social welfare, information system competence in healthcare and social welfare, information system satisfaction, continuous learning in the workplace

Working life is undergoing an accelerating digital transformation and requires continuous learning. A continuously developing EHR system is a concrete example of technology whose smooth and efficient use in daily work requires continuous development of staff skills. Smooth use of the system is connected to employees' system satisfaction, job satisfaction, and well-being at work. Users of the Apotti system find it difficult to use and perceive it as reducing the efficiency of daily work. Apotti measures the training coverage of its users, and over 20% of the system's active users have not completed any Apotti training. According to research, smooth use of the information system is related to system satisfaction.

The purpose of this master's thesis was to develop a model for providing thrive training for experienced Apotti system users as commissioned by Oy Apotti Ab. The goal was to identify and document the methods for collecting and processing the information needed to produce effective thrive training that meets customer needs. The work was carried out as a qualitative case study applying the double diamond model of service design, and the proposal for the thrive training production model was formed based on a literature review. Quality assurance was implemented throughout the study by involving the staff of the competence development unit in all possible stages of the work and providing the participating experts with access to all materials. A significant part of the study was the piloting of the model, based on the evaluation of which the final thrive training production model was formed. The model was implemented in Apotti as the final phase of the master's thesis in the spring of 2025.

ALKUSANAT

Kiitän LUT-yliopistoa työelämän aitoon tarpeeseen rakennetusta maisteriohjelmasta, joka on mahdollistanut oman olemassa olevan osaamiseni hyödyntämisen ja uusien ajattelutapojen monipuolisen oppimisen. Koulutusohjelman ja tämän diplomityön myötä olen oppinut arvostamaan entistä enemmän jatkuvan oppimisen ja uudistumisen merkitystä muuttuvassa ja digitalisoituvassa maailmassa ja työelämässä. Kiitän myös kollegaani, diplomi-insinööri Ville Tuppurasta siitä, että vaihtaessamme kuulumisia muutama vuosi sitten, hän kertoi löytäneensä tämän inspiroivan ja innovatiivisen opintokokonaisuuden ja siten istutti minuun motivaation hakeutua näiden opintojen pariin.

Tämän diplomityön osalta haluan kiittää työni ohjaajaa, dosentti Jouni Koivuniemeä, laadukkaasta ohjauksesta ja samalla myös opetuksesta ja muusta yhteistyöstä maisteriopintojeni aikana. Kiitos myös tutkijatohtori Sini-Kaisu Kinnuselle, joka toimi työni toisena tarkastajana. Lisäksi haluan kiittää työnantajaani mahdollisuudesta tehdä diplomityön kirjoittamisen mahdollistanut tutkimus omassa työyhteisössäni, organisaation strategiaa tukien. Työni ohjaajana Apotissa toiminut monivuotinen kollegani sekä esihenkilöni ovat olleet merkittävä tuki tässä diplomityöprosessissa – lämpimät kiitokseni teille, Mari ja Mimmu. Haluan kiittää myös kaikkia muita tutkimuksessani mukana olleita Apotin tuotepäälliköitä, kouluttajia ja pääkouluttajia sekä asiakasorganisaatioiden edustajia erinomaisesta yhteistyöstä.

Maisteriopinnot ja diplomityö ovat vaatineet paljon aikaa ja keskittymistä, enkä olisi onnistunut ilman elämäni tärkeintä ihmistä. Kaikista suurin kiitos kuuluukin siis sinulle, rakas aviomieheni Matti. Kiitos tsemppaamisesta ja olkapäästä, lukemattomista kahvikupillisista, taukojen tärkeydestä muistuttamisesta sekä siitä, että uskoit minuun silloinkin, kun itse omaa kyvykkyyttäni epäilin.

Voi pojat, mikä reissu – kannatti lähteä!

Vantaalla toukokuussa 2025

Minna Jantunen

Sisällysluettelo

Tiivistelmä

Abstract

Alkusanat

1	Johdanto.....	7
1.1	Tutkimuksen tausta ja tarve	9
1.2	Tavoite, tutkimuskysymykset ja rajaukset.....	11
1.3	Tutkimuksen toteutus ja teoreettinen viitekehys	13
1.4	Tutkimusraportin rakenne.....	16
2	Tietojärjestelmäosaaminen sosiaali- ja terveysalalla.....	17
2.1	Palvelujärjestelmän murros.....	17
2.2	Tietojärjestelmäosaamisen ja järjestelmän sujuvan käytön vaikutukset.....	19
2.3	Tietojärjestelmiin liittyvät osaamistarpeet ja -vaatimukset	22
3	Tietojärjestelmäosaamisen jatkuva tukeminen ja kehittäminen	24
3.1	Aikuinen oppija ja jatkuva oppiminen työelämässä	24
3.2	Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kokemuksia tietojärjestelmän käytön osaamisesta ja siihen tarjottavasta tuesta	28
3.3	Esimerkkejä kokeneiden käyttäjien järjestelmäkoulutuksista sosiaali- ja terveysalalla.....	30
3.3.1	Kansainväliset esimerkit	30
3.3.2	Kotimaiset esimerkit	34
3.4	Järjestelmäkoulutuksen vaikuttavuus	36
3.4.1	Koulutuksen vaikuttavuuden arviointi.....	37
3.4.2	Millainen ylläpitokoulutus on vaikuttavaa?.....	40
4	Tutkimusprosessi ja käytetyt tutkimusmenetelmät	44
4.1	Tutkimuksen lähtökohdat ja kuvaus toimintaympäristöstä	44
4.2	Kokeneiden Apotti-järjestelmän käyttäjien koulutustarpeiden kartoittamisen tavat ja keinot.....	49
4.3	Ylläpitokoulutuksen mallin kehittämisstrategia	53
4.4	Palvelumuotoilun prosessi, vaiheet ja menetelmät	55

4.5	Tutkimuksen laadunvarmistus	63
4.6	Yhteenveto tutkimusprosessista.....	64
5	Ylläpitokoulutuksen tuottamisen mallin pilotointi ja tulokset	71
5.1	Tutkimuksen välitulos: Ehdotus pilotoitavaksi ylläpitokoulutuksen tuottamisen malliksi.....	71
5.2	Pilotin eteneminen	73
5.3	Pilotin kohderyhmät ja kohderyhmien koulutusmuodot.....	75
5.4	Koulutusten sisältöjen suunnittelu ja materiaalin katselmointi	78
5.5	Toteutuneet pilottikoulutukset ja niiden arviointi.....	83
5.6	Pilotin toteutuksen kokonaisarviointi	87
6	Tutkimuksen tulokset: Apotti-ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli	89
7	Johtopäätökset	93
7.1	Tutkimuskysymyksiin vastaaminen.....	94
7.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi sekä tutkimuksen haasteet ja rajoitteet ...	99
7.3	Tutkimustulosten hyödynnettävyys	102
7.4	Jatkotutkimuskohteet ja jatkokehitysehdotukset	102
8	Yhteenveto.....	104
	Lähteet	106

Liitteet

Liite 1. Apotti-koulutuksen oppimiskäsitys ja toteutusmalli

Liite 2. Pilotin ennakkokyselyt koulutusten sisältötoiveista ja -tarpeista.

Liite 3. Pilottikoulutusten ensimmäinen palautekysely. Heti koulutuksen päätteeksi kerätty palaute.

Liite 4. Pilottikoulutusten toinen palautekysely. Neljä viikkoa koulutuksen jälkeen kerätty palaute.

Liite 5. Palautekysely ylläpitokoulutuspalvelun kehittämiseen osallistuneille asiakasorganisaatioiden Apotti-koulutusten yhteyshenkilöille sekä pilottikoulutuksien sisällön suunnittelun työpajoihin osallistuneille asiakasorganisaatioiden ja Apotin asiantuntijoille.

Liite 6. Ylläpitokoulutussuunnitelma vuodelle 2025. Liite Apotti-koulutusten vuosikelloon.

1 Johdanto

Työelämä on kiihtyvässä digitaalisessa murroksessa. Viime vuosien aikana on nähty kehitystä erityisesti uusien teknologisten sovellusten hyödyntämisessä ja näiden käyttöön liittyvien osaamisvaatimusten kasvussa. Digitalisaation eteneminen tuo mukanaan tarpeen lisätä organisaatioiden muutosvalmiutta niin yksityisellä kuin julkisella sektorilla. Myös etätöiden määrä on lisääntynyt. Ristiriitaisesti samaan aikaan työntekijöiden osallistuminen työnantajan tarjoamaan koulutukseen on vähentynyt. Aiempaa useampi työntekijä myös kokee, että työstä aiheutuu henkistä raskautta. (Felt, T. 2024, s. 7-8.)

Vuoden 2023 Työolobarometrin tuloksissa korostuu ajatus siitä, että työelämässä tapahtuvaan jatkuvaan oppimiseen ja sen edellytysten kehittämiseen panostaminen on tulevina vuosina ensisijaisen tärkeää. Jatkuvan oppimisen edellytysten kehittäminen ja mahdollisuuksien turvaaminen on kiinteästi yhteydessä hyvinvointiin koko yhteiskunnan tasolla. Jatkuvan oppimisen mahdollistaminen on kriittisen tärkeää myös osaavan työvoiman saatavuuden ja organisaatioiden tuottavuuden kasvun mahdollisuuksien parantamisen näkökulmasta. (Felt, T. 2024, s. 7-8; Lemmetty, S. 2023, s. 18) Työ- ja elinkeinoministeriön Osaamisen tunnistamisen hanke nostaa yhtenä erityisen merkittävänä tekijänä oppimismyönteisen organisaatiokulttuurin rakentamisen ja kehittämisen. On tärkeää tunnistaa organisaation henkilöstön osaaminen ja potentiaali ja luoda tulevaisuuden työelämään toimintatapoja, joilla osaamista voidaan edelleen kehittää ja saada se käyttöön tukemaan hyvinvointia ja tuottavuutta. On tutkimusnäyttöä, että ne organisaatiot, jotka laajasti osallistavat henkilöstönsä kehittämistoimintaan, tuovat muita useammin markkinoille uudenlaisia palveluita. (Felt, T. 2024, s. 7-8; Lemmetty, S. 2023, s. 18-19; Selander, K. ja Alasoini, T. 2022, s. 24.)

Tarkasteltaessa työhyvinvointia ja työelämän kehittämistä jatkuvan oppimisen edellytysten edistämisen näkökulmasta, korostuu erityisesti työntekijöiden itsenäisyyden ja oppimisen mahdollisuuksien lisääminen. Näiden lisäksi on tärkeää rakentaa organisaatioon yhteisöllisyyden tunnetta ja kiinnittää huomiota onnistumisiin. Vuoden 2023 Työolobarometrin (Lyly-Yrjänäinen, M. 2024, s. 9-10) mukaan kaikenlaisen hyvinvoinnin lisääminen työpaikoilla parantaa työntekijöiden luovuutta ja ongelmanratkaisukykyä ja näin parantaa organisaation suorituskykyä. Työntekijät usein kokevat työpaikkansa merkittävinä jatkuvan oppimisen mahdollistajina. Jatkuvan oppimisen kautta syntyy jatkuvaa työhyvinvoinnin kasvua

ja tämä tulisikin nähdä työpaikoilla uudistuvana ja kehittyvänä prosessina, joka koko ajan muovaa niin organisaation kuin yksilön ajattelua tai toimintaa ja näin vahvistaa organisaation tuottavuutta sekä kehitymis- ja uudistumisvalmiutta. (Lyly-Yrjänäinen, M. 2024, s. 9-10.)

Organisaatioissa tehtävän työn yhteydessä yksilöiden ymmärrys ja ajattelu muuttuvat ja kehittyvät, kun he osallistuvat työtä tehdessään työyhteisön yhteiseen ajatteluun ja toimintaan ja onkin tärkeää ymmärtää, että työn käytännöt ovat jatkuvasti muovautuvia monikulmaisia järjestelmiä, joihin jatkuvan oppimisen edistämisen tavoitteet tulee liittää. Työssä tapahtuva oppiminen vaatii tuekseen systemaattiset rakenteet ja prosessit ja selkeää oppimiskulttuurin johtamista. (Lemmetty, S. 2023, s. 18-22; Lyly-Yrjänäinen, M., Selander, K. ja Alasoini, T. 2023, s. 6-8.) Yksi merkittävistä tekijöistä organisaation oppimis- ja työkulttuuria arvioitaessa on se, kuinka aktiivisesti työpaikalla vaikutetaan henkilöstön osaamisen kehittämiseen (Lyly-Yrjänäinen, M. 2024, s. 36). Tuoreessa terveydenhuollon toimialalla tehdyssä potilastietojärjestelmän käyttöön liittyvässä hollantilaisessa tapaustutkimuksessa (Beute, M. 2023) löydettiin kyselyissä ja haastatteluissa selvä yhteys henkilöstön lisäkouluttautumisen ja johdolta saadun tuen kokemuksen välillä – mahdollisuus osallistua koulutukseen ja kehittää omaa osaamista lisää kokemusta siitä, että johto tukee henkilöstöä työssään (Beute, M. 2023, s. 20-21). Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että osaamisen lisääminen ja kehittäminen sekä jatkuva kouluttautuminen ovat nykyisen kaltaisessa digitaalista murrosta elävässä yhteiskunnassa ja työelämässä ensisijaisen tärkeitä menestystekijöitä. Jatkuva oppiminen mahdollistaa paitsi konkreettisen tuottavuuden kehittymisen myös sopeutumisen jatkuvaan muutokseen. (Lyly-Yrjänäinen, M. 2024, s. 31; Scott, J. E. 2005, s. 74-76.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaation käyttämä asiakas- ja potilastietojärjestelmä on konkreettinen esimerkki digitaalisesta teknologiasta, jonka maksimaalinen hyödyntäminen on avainasemassa organisaation kehittymisen kannalta. Sähköisten tietojärjestelmien käyttö on muuttanut merkittävästi asiakas- ja potilastiedon hallintaa ja muovannut oleellisella tavalla sosiaali- ja terveystieteen työtä ja toimintoja (Saranto, K., Kinnunen, U.-M., Koponen, S., Kyytsönen, M., Hyppönen, H. ja Vehko, T. 2020, s. 212-213.) Moderneille asiakas- ja potilastietojärjestelmille on tyypillistä se, että niitä kehitetään jatkuvasti. Oy Apotti Ab toteuttaa järjestelmän jatkuvaa kehittämistä ketterän ohjelmistokehityksen menetelmiä hyödyntäen (Apotti 2020). Ketterän ohjelmistokehityksen perusajatus on, että järjestelmää kehitetään iteratiivisesti ja siitä julkaistaan säännöllisesti uusia versioita, joiden tarkoitus on

tuottaa järjestelmän käyttäjille nopeasti ja jatkuvasti arvoa (Keystone Education Group 2024; Hara, K. 2013, s. 15). Koko ajan muuttuva työelämä ja jatkuvan oppimisen tarve työssä sekä kehittyvien tietojärjestelmien käyttö luovat tarpeen tarjota tietojärjestelmien käyttäjille proaktiivista koulutuspalvelua, joka tukee loppukäyttäjiä järjestelmien käytön osaamisen ylläpidossa. Käyttäjien jatkuva kouluttaminen mahdollistaa paitsi järjestelmien maksimaalisen hyödyntämisen myös niiden sujuvan käytön osana murroksessa olevia palveluprosesseja.

1.1 Tutkimuksen tausta ja tarve

Tutkimus toteutettiin Oy Apotti Ab:n kehittämishankkeeseen liittyvänä toimeksiantona ja tutkija oli työsuhteessa yritykseen. Oy Apotti Ab (myöhemmin myös Apotti tai kohdeyritys) on suomalainen yritys, joka on kehittänyt ja ylläpitää Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri HUSin, Helsingin kaupungin, Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sekä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen käytössä olevaa Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmää. Yritys on asiakasorganisaatioidensa omistuksessa. Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmää käyttävien organisaatioiden lisäksi myös Itä- ja Keski-Uusimaan hyvinvointialueet ovat Apotin omistajia. (Apotti 2024a.) Apotin asiakas-/omistajaorganisaatioissa on yhteensä 44 000 aktiivista Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttäjää. Noin 3000-3500 loppukäyttäjää toimii yksikkönsä ja/tai roolinsa Apotti-tukihenkilönä. Apotti-tukihenkilö on Apotti-järjestelmää käyttävä sosiaali- ja terveystieteen ammattilainen, joka tuntee oman toimipaikkansa toimintatavat, Apotti-järjestelmän käytön sekä Apotti-järjestelmän mahdollistamat työtavat ja toimii oman työyhteisönsä tukena Apotti-järjestelmän käytössä. Apotti-järjestelmän perustana on pohjoisamerikkalainen Epic-potilastietojärjestelmä (Apotti 2025).

Tutkimusten mukaan asiakas- ja potilastietojärjestelmän käytön hyvä osaamisella ja järjestelmän käyttöön saadulla riittäväällä koulutuksella on suora yhteys järjestelmä käyttäjäkokemukseen ja käyttäjän kokemaan järjestelmätyytyväisyyteen (Beute, M. 2023, s. 6; Kyytsönen, M., Kaihlanen, A.-M., Kinnunen, U.-M., Saranto, K. ja Vehko, T. 2024, s. 81, 88; Longhurst, C. A., Davis, D., Maneker, A., Eschenroeder, H. C., Dunscombe, R., Reynolds, G., Clay, B., Moran, T., Graham, D. B., Dean, S. M. ja Adler-Milstein, J. 2019, s. 331-335; Manzione, L. 2020). Asiakas- ja potilastietojärjestelmän käytön osaamisensa puutteelliseksi

arvioivat sairaanhoitajat arvioivat käyttämänsä järjestelmän usein huonommaksi kuin sairaanhoitajat, jotka kokevat osaamisensa riittäväksi. Mitä pidempi aika järjestelmän käyttöönotosta on kulunut, sitä enemmän korostuu jatkuvan koulutuksen merkitys. Voidaankin todeta, että sairaanhoitajille kannattaa tarjota jatkuvaa koulutusta asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöön, jotta järjestelmät tuottavat parasta mahdollista arvoa niin sairaanhoitajien työhön kuin asiakkaiden ja potilaiden hoitoon. (Kyytsönen, M. ym. 2024, s. 81, 88.)

Ammattiroolinsa mukaisen Apotti-järjestelmän peruskoulutuksen suorittaneille, järjestelmää pidempään käyttäneille loppukäyttäjille tarjottu koulutuspalvelu on tähän saakka ollut satunnaista, lähinnä asiakkaiden tilauksiin perustuvaa palvelua. Apotti on uudistanut strategiaansa, ja uudistunut strategia korostaa järjestelmää käyttävien ammattilaisten tyytyväisyyttä sekä kustannustehokkuutta (Apotti 2024b; Apotti 2024c). Osana uutta strategiaa Apotti alkaa siirtää koulutuspalveluiden painopistettä järjestelmää pidempään käyttäneiden ammattilaisten osaamisen kehittämiseen ja tukemiseen. Näin ollen Apotti halusi kehittää palveluvalikoimaansa lisäämällä siihen systemaattisen, proaktiivisen järjestelmän käytön osaamisen ylläpitoon tähtäävän koulutuspalvelun kokeneille järjestelmän käyttäjille.

On suomalaisissa sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa yleisesti tiedossa, että Apotti-järjestelmä koetaan ammattilaisten mielestä vaikeana käyttää. Apotti-järjestelmän vuosittaisen käyttäjäkyselyn tulokset järjestelmän käytön helppoudesta ja päivittäisen työn tehostamisesta vastaavat tätä yleistä käsitystä Apotti-järjestelmästä: käyttäjät kokevat järjestelmän vaikeakäyttöisenä ja päivittäisen työn tehokkuutta heikentävänä. Käyttäjäkyselyn tuloksia tarkasteltaessa on havaittu myös, että järjestelmän käytön koulutukseen osallistuneet käyttäjät ovat hieman tyytyväisempiä järjestelmään kuin ne käyttäjät, jotka eivät ole osallistuneet koulutukseen. Viimeisimmässä kyselyssä (syksyllä 2024) koulutukseen osallistuneiden järjestelmätyytyväisyys on noussut edelliseen vuoteen verrattuna.

Apotti tekee säännöllisesti puolivuositain koulutusten kattavuusanalyysin, jonka avulla karroitetaan niiden aktiivisten järjestelmän käyttäjien määrää, jotka eivät ole suorittaneet lainkaan Apotti-järjestelmän koulutuksia. Vuoden 2024 tammi-kesäkuussa tällaisten käyttäjien osuus oli 35% ja heinä-joulukuussa 22%. Vaikka tilanne on parantunut merkittävästi, on koulutuskattavuuden parantamiseksi edelleen tehtävä toimenpiteitä. Tässä tulee huomioida, että Apotin tekemässä koulutusten kattavuusanalyysissä ei huomioida HUSia, joka järjestää itse omat Apotti-koulutuksensa.

Apotti vastaanottaa vuosittain kymmeniä tuhansia loppukäyttäjien tekemiä häiriöilmoituksia. Huomattava osa (43% vuonna 2024) vastaanotetuista häiriöilmoituksista ei kuitenkaan liity järjestelmän häiriö- tai virhetilanteeseen, vaan kyse on tilanteesta, jossa käyttäjän järjestelmäosaaminen on puutteellista ja hän tarvitsee ohjausta tai opastusta järjestelmän käyttöön. Näiden ohjauksella ratkaistavien häiriöiden käsittely kuluttaa merkittävästi Apotin resursseja. Osana strategiatyöskentelyä on tunnistettu, että oikein kohdennetuilla ylläpitokoulutuksilla tällaisten häiriöilmoitusten määrää saadaan pienennettyä ja näin suunnattua resursseja järjestelmän kehitykseen ja ylläpitoon.

Mainittakoon, että tutkija on pitkään ollut työsuhteessa kohdeyritykseen ja työskennellyt kohdeyrityksen omistaman järjestelmän käytön osaamiseen liittyvien palveluiden parissa, joten esimerkiksi työn taustaan ja tarkoitukseen liittyvät asiat ovat osittain hänen työssä kartuttamaansa niin sanottua hiljaista tietoa. Lisäksi tutkijalla on ollut pääsy tutkimuksessa tarvitsemaansa kohdeyrityksen tuottamaan sisäiseen dokumentaatioon kuten käyttäjäkyselyn tuloksiin ja koulutuskattavuusanalyysiin sekä häiriöilmoituksista kertyvään dataan.

1.2 Tavoite, tutkimuskysymykset ja rajaukset

Tutkimuksen päätavoitteena oli kehittää kohdeyritykselle Apotti-järjestelmän säännöllisen ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli. Osana tutkimusta tuli suunnitella ja toteuttaa ylläpitokoulutusten pilottiprojekti, ja sen kautta tunnistaa ja dokumentoida prosessiksi ne työskentely- ja tiedonkeruutavat, joita noudattaen kohdeyritys voi tarjota jokaiselle loppukäyttäjälle osaamisen ylläpidon tarpeita vastaavaa ylläpitokoulutusta säännöllisesti. Tavoitteena oli siis kehittää Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmän kokeneille loppukäyttäjille uudenlainen koulutuspalvelu. Apotti on tähänkin saakka tarjonnut Apotti-järjestelmää pidempään käyttäneille loppukäyttäjille näiden tekemien tilausten perusteella toteutettuja räätälöityjä koulutuksia sekä niin sanottuja ohjaustunteja. Apotti kuitenkin halusi lisätä koulutuspalveluvalikoimaansa Apotti-järjestelmän käytön osaamista ja ylläpitoa tukevan koulutuspalvelun, joka systemaattisesti ja proaktiivisesti huomioi erilaiset järjestelmän käytön osaamisessa tunnistetut haasteet sekä järjestelmän jatkuvan kehittymisen. Näin Apotti halusi mahdollistaa järjestelmäosaamisen ylläpidon laajasti kaikille käyttäjäryhmille ja tällä tavoin parantaa käyttäjien järjestelmätyytyväisyyttä.

Toteutetun tutkimuksen lopputuotoksena Apotti toivoi saavansa uuden koulutuspalvelun suunnittelun ja toteutuksen mallin, joka mahdollistaa asiakasorganisaatioiden osallistumisen ylläpitokoulutusten sisällön ja toteutustapojen suunnitteluun sekä ylläpitokoulutuksen tarjoamisen jokaiselle loppukäyttäjälle kerran kahdessa vuodessa. Osana tutkimusta järjestetyn ylläpitokoulutuspilotin kautta kohdeyritys toivoi myös saavansa tietoa erilaisten koulutusmuotojen soveltuvuudesta ylläpitokoulutuksen tarpeisiin. Lisäksi kohdeyritys toivoi saavansa palveluvuosikellon liitteeksi ylläpitokoulutusten toteutussuunnitelman (kohderyhmät, ajankohdat) vuodelle 2025.

Tutkimukselle asetettu päätavoite ja sitä tukevat kolme alatutkimuskysymystä esitetään taulukossa 1.

Taulukko 1. Tutkimuksen päätavoite ja tutkimuskysymykset.

Päätavoite: Kehittää kohdeyritykselle Apotti-järjestelmän säännöllisen ylläpitokoulutuksen malli
Alatutkimuskysymys: Mitä tietoa tarvitaan, että kohdeyritys voi tarjota järjestelmän loppukäyttäjille näiden osaamisen kehittämisen sosiaali tarpeita vastaavaa, vaikuttavaa ylläpitokoulutusta?
Alatutkimuskysymys: Miten kerättyä tietoa kannattaa hyödyntää ylläpitokoulutusten suunnittelussa?
Alatutkimuskysymys: Millaista hyötyä ja vaikuttavuutta ylläpitokoulutuksella voidaan saavuttaa?

Diplomityölle asetettiin myös rajauksia. Tutkimuksessa keskityttiin Apotti-järjestelmää jo käyttäneiden, oman roolinsa mukaisen peruskoulutuksen saaneiden loppukäyttäjien järjestelmän käytön osaamisen tukemiseen ja ylläpitoon, joten käyttöönottovaiheen koulutukset sekä asiakasorganisaatioiden uusien työntekijöiden koulutukset rajattiin työn ulkopuolelle. Tämä oli Apotin selkeä toive. Apotti-järjestelmän viimeiset isot käyttöönotot tehtiin vuonna 2021, ja yrityksen liiketoiminnan strateginen ja operatiivinen painopiste on sittemmin siirtynyt jatkuvaan palveluun ja ylläpitoon (Apotti 2025).

Myös tutkimukseen suoraan liittyvän Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmän ylläpito ja kehittäminen (esimerkiksi järjestelmätyönkulut ja -toiminnallisuudet, käytettävyyshälytys sekä järjestelmän käytön ohjeet) rajattiin tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimuksessa ei käsitelty myöskään osaamisen kehittämisen palveluiden erilaisia tukijärjestelmiä kuten koulutustietojen hallinnoinnin alustaa tai Apotin käyttämää toiminnanohjausjärjestelmää, jossa

käsitellään asiakkailta tulevia koulutustilauksia, vaan painopiste on siinä, miten ja mitä aineistoja ja tietoja hyödyntäen ylläpitokoulutusten kohderyhmiä ja sisältöjä tulisi suunnitella.

Kolmas merkittävä rajausta liittyy Apotin asiakasorganisaatioihin. Yksi kohdeyrityksen asiakasorganisaatioista (HUS) järjestää itse Apotti-järjestelmän käytön koulutukset omille loppukäyttäjilleen, joten kyseinen asiakasorganisaatio (21 500 aktiivista loppukäyttäjää) rajattiin tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

1.3 Tutkimuksen toteutus ja teoreettinen viitekehys

Tutkimus toteutettiin laadullisena tapaustutkimuksena. Tapaustutkimusta voidaan hyödyntää, kun tutkitaan organisaation prosesseja ja yksilöiden tai pienten ryhmien käyttäytymistä. Tapaustutkimus soveltuu sekä yksilö- että organisaatiotasoisien ilmiöiden tutkimiseen. (Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 2013, s. 134-135; Yin, R. K. 2014; s. 4, 15.)

Teoriapohja tutkimukselle luotiin kuvailevalla, integroivalla kirjallisuuskatsauksella, jossa tarkasteltiin yleiskatsauksen omaisesti aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia ja muuta kirjallisuutta. Tutkimuksen empiirinen osio toteutettiin palvelumuotoilun tuplatimantti-viitekehystä väljästi hyödyntäen. Empiirisessä osuudessa pilotoitu ylläpitokoulutuksen malli muotoiltiin kirjallisuuskatsauksen tuloksia hyödyntäen. Suunnitelmarunko ja alkuasetelma muodostettiin asettamatta näille tiukkoja tai tarkkoja sääntöjä (Salminen, A. 2011, s. 7-8).

Kirjallisuudesta haettiin tietoa työssä tapahtuvasta jatkuvasta oppimisesta sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tietojärjestelmäosaamisen kehittämisen ja tukemisen erityispiirteistä. Soveltavaa tietoa ja joitakin tapausesimerkkejä haettiin myös muiden toimialojen järjestelmäosaamisen tukemisesta. Kirjallisuuskatsauksen ja teoreettisen viitekehysten painopiste haluttiin kuitenkin pitää sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristössä, koska tutkimuksen kohderyhmä oli tarkkaan määritelty. Rajausta oli tärkeä tehdä relevantin ja monipuolisen kyseistä toimialaa koskevan tiedon hankkimiseksi. Kirjallisuuskatsauksen tiedonhaussa hyödynnettiin julkisten toimijoiden (esimerkiksi Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, Sosiaali- ja terveysministeriö) verkkosivustojen kautta saatavilla olevia tutkimus- ja muita aineistoja sekä tieteellisen Finnish Journal of eHealth and eWelfare -julkaisun aineistoja. Lisäksi hyödynnettiin LUT Tiedekirjastoa (LUT Primo) ja Google Scholar -tietokantaa.

Myös Googlen hakukoneella etsittyjä verkkojulkaisuja ja verkkosivuja hyödynnettiin. Tiedonhakuun käytettiin muun muassa seuraavia hakusanoja: potilastietojärjestelmä, asiakastietojärjestelmä, tietojärjestelmä, jatkuva koulutus, tietojärjestelmäkoulutus, tietojärjestelmäosaaminen, tietojärjestelmän sujuva käyttö, järjestelmätyytyväisyys, työtyytyväisyys, ongoing training, EHR training, ongoing education, EHR education, EHR satisfaction sekä näiden erilaisia yhdistelmiä. Tutkimustietoa löytyi sekä suomeksi että englanniksi.

Tiedonhaussa käytettiin myös KLAS-arkistoa. KLAS Research on 1990-luvulla perustettu pohjoisamerikkalainen terveydenhuollon tietojärjestelmien tutkimusorganisaatio. KLAS tuottaa ja koordinoi vuosittaisia tilastoja ja arviointeja sadoista potilastietojärjestelmistä ja tarjoaa lisäksi yhteisöllisen alustasivuston näiden järjestelmien kehittämisen parissa työskenteleville ammattilaisille. KLAS tekee myös runsaasti tapaustutkimuksia potilastietojärjestelmien käytöstä terveydenhuollon organisaatioissa ympäri maailmaa. Sekä tapaustutkimukset että tilastoista kootut raportit ovat KLAS-arkistossa yhteisön hyödynnettävissä. (KLAS 2025.) Tässä diplomityössä käytettiin lähteinä KLAS-arkistosta löydettyjä potilastietojärjestelmän käytön osaamiseen liittyviä tutkimusraportteja sekä kansainvälisiä tapaustutkimuksia eri organisaatioista. KLAS-arkiston aineisto ei ole julkisesti saatavilla. Tutkijalla on ollut diplomityön toimeksiantajan hankkima maksullinen käyttöoikeus KLAS-arkiston aineistoon.

Tiedonhaussa huomattiin, että tietojärjestelmän käytön koulutuksiin liittyvä tutkimus keskittyy pääasiassa järjestelmän käyttöönottovaiheeseen ja kokeneiden järjestelmän käyttäjien jatkuvaan koulutukseen liittyvää tutkimusta löytyi vain vähän. Lisäksi huomattiin, että tietojärjestelmien käyttöä ja käytön koulutusta on tutkittu terveydenhuollossa huomattavasti enemmän kuin sosiaalihuollossa. Apotti-koulutuspalveluiden järjestämisen näkökulmasta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten järjestelmäosaaminen ja sen kehittämisen tukemisen palvelut ovat kuitenkin riittävän samankaltaisia siten, että löydettyä tutkimustietoa voidaan soveltaa kaikkiin Apotti-järjestelmän käyttäjiin. Tiedonhaussa huomattiin myös, että useissa tutkimuksissa on käsitelty järjestelmän käytön osaamisen lisäksi esimerkiksi järjestelmän käytettävyyttä.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu sosiaali- ja terveystalouden murroksesta ja sen vaikutuksista alan henkilöstön osaamisen kehittämisen ja tukemisen tarpeisiin, yleisestä työelämässä tapahtuvasta jatkuvasta oppimisesta sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten asiakas- ja potilastietojärjestelmäosaamisen tukemisen erityispiirteistä.

Teoreettisen viitekehyksen keskeiset osatekijät on kuvattu taulukossa 2. Ymmärrys työelämässä tapahtuvasta jatkuvasta oppimisesta sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden murroksesta toimivat pohjana sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten järjestelmän käytön osaamisen tukemiseen liittyvään tutkimustietoon, jota hyödynnetään ja sovelletaan ylläpitokoulutuksen kehittämisessä. Aluksi kartoitettiin sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristöä ja siinä käynnissä olevaa murrosta ja näin saatiin yleistason käsitys siitä, miksi tarvitaan systemaattista ja proaktiivista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tietojärjestelmäosaamista tukevaa koulutusta.

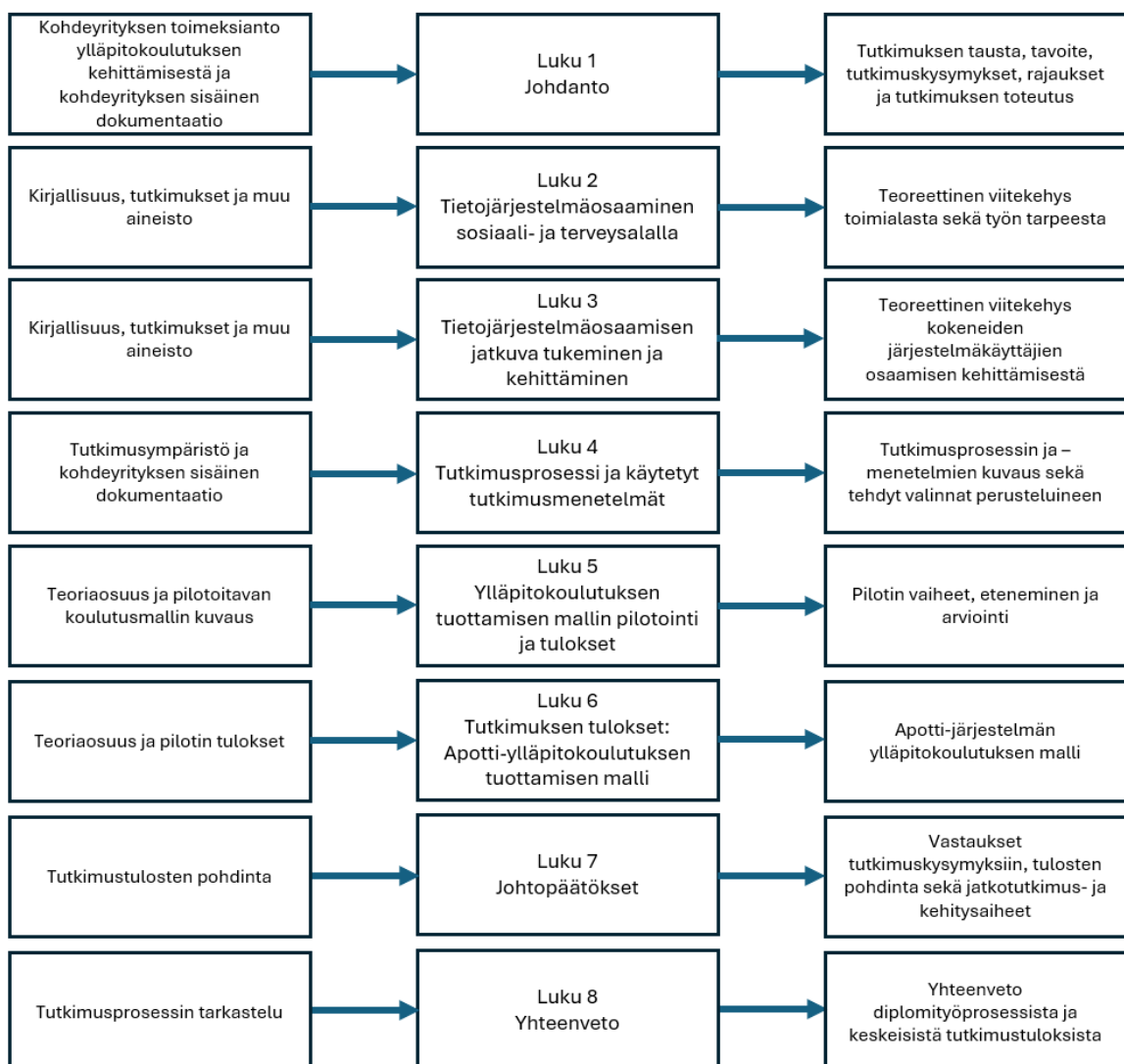
Taulukko 2. Teoreettisen viitekehyksen keskeiset osatekijät.

Tietojärjestelmäosaaminen sosiaali- ja terveysalalla	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelujärjestelmän murros ja sen vaikutukset osaamisen kehittämisen ja tukemisen tarpeisiin • Tietojärjestelmäosaamisen ja järjestelmän sujuvan käytön vaikutukset • Tietojärjestelmän käytön osaamistarpeet ja -vaatimukset
Tietojärjestelmäosaamisen jatkuva kehittäminen ja tukeminen	<ul style="list-style-type: none"> • Jatkuva oppiminen työelämässä • Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kokemukset saamastaan tuesta • Esimerkit kokeneiden käyttäjien järjestelmäkoulutuksista • Koulutuksen vaikuttavuus ja sen arviointi (Kirkpatrickin malli)

Kohdeyrityksessä kehitetty Apotti-koulutuksen oppimiskäsitys ja toteutusmalli (liite 1) perustuu ajatukseen aikuisen aktiivisesta oppimisesta. Oppija (järjestelmän käytön koulutukseen osallistuva sosiaali- ja terveysalan ammattilainen) on aktiivinen toimija, joka vastaa itse omasta oppimisestaan ja jota kouluttaja ohjaa oppimaan yhdistämällä opetettavan asian oppijan aiempaan tietoperustaan sekä käytännön työtilanteisiin ja tarinoihin.

1.4 Tutkimusraportin rakenne

Diplomityö koostuu teoreettisesta osuudesta ja empiirisestä tutkimusosuudesta. Työssä on kahdeksan päälukua: johdanto, tietojärjestelmäosaaminen sosiaali- ja terveysalalla, tietojärjestelmäosaamisen jatkuva tukeminen ja kehittäminen, tutkimusprosessi ja käytetyt tutkimusmenetelmät, ylläpitokoulutuksen tuottamisen mallin pilotointi ja tulokset, tutkimuksen tulokset: Apotti-ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli, johtopäätökset ja yhteenveto. Raportin rakenne esitellään kuvassa 1.



Kuva 1. Raportin rakenne. Input-/outputkaavio diplomityöraportin pääluvuista.

2 Tietojärjestelmäosaaminen sosiaali- ja terveysalalla

Tässä luvussa käsitellään sosiaali- ja terveystietojärjestelmän murrosta ja sen vaikutusta alalla työskentelevien ammattilaisten osaamisen kehittämisen ja tukemisen tarpeisiin. Lisäksi käsitellään asiakas- ja potilastietojärjestelmäosaamisen ja järjestelmän sujuvan käytön vaikutuksia käyttäjän järjestelmätyytyväisyyteen, työtyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin. Luvussa tarkastellaan myös tietojärjestelmien käytön osaamistarpeita ja -vaatimuksia sosiaali- ja terveysalalla.

2.1 Palvelujärjestelmän murros

Suomalaisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa ollaan murrostilanteessa. Palveluiden kysyntä ja niiden kustannukset kasvavat ja työvoiman saatavuus on vaikeutunut. Palvelujärjestelmä vaatii tulevaisuuden toimintakyvyn turvaamiseksi uudenlaisia prosesseja. Kehittäminen ja kehittyvän teknologian maksimaalinen hyödyntäminen ovat avainasemassa tässä muutoksessa. Myös entistä paremmalla asiakas- ja potilastiedon saatavuudella on merkittävä rooli palvelujärjestelmän uudistamisessa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten teknologiaosaamista tulee jatkuvasti tukea koulutuksen keinoin. Sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän rakenteelliset ja taloudelliset ongelmat kuitenkin haastavat riittävän jatkuvan koulutuksen tarjoamisen mahdollisuuksia. Alan työvoimapula heijastuu palveluiden saatavuuteen erityisesti sosiaalihuollossa ja perusterveydenhuollossa. (Niskasaari, E., Cansel, A., Kempainen, T., Lehto, P. ja Tiihonen, T. 2025.)

Sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristö on useiden eri vaikuttimien keskiössä. Suomen väestö ikääntyy ja väestö sairastaa entistä enemmän. Tämän seurauksena hoidon ja hoivan tarve kasvaa. (Niskasaari, E. ym. 2025; Tyni, T. ja Myllyneva, K. 2023.) Eläköityminen alalla kiihtyy. Tämä kaikki haastaa palvelutuotantoa jo nyt. Julkisessa keskustelussa usein esiin nouseva ratkaisuehdotus kansainvälisestä rekrytoinnista ei yksin ratkaise ongelmaa, sillä alan työvoimapula on globaali haaste. Palveluiden ja henkilöstön tuottavuuden tehostaminen ei ole helppoa. Sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristö on tiukasti säädelty ja

palvelutuotannossa riittävällä henkilöstöllä on keskeinen rooli. (Tyni, T. ja Myllyneva, K. 2023.) Globaalisti tunnistetaan myös esimerkiksi poliittisen ilmapiirin epävakauksien ja erilaisten konfliktien sekä pandemioiden ja ilmastonmuutoksen vaikutukset työvoiman saataavuuteen ja sitä kautta sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamiseen (Niskasaari, E. ym. 2025).

Sosiaali- ja terveysalan työvoimapulan ennustetaan pahenevan entisestään tulevina vuosina. Julkisen alan eläkevakuuttaja Kevan vuonna 2023 julkaiseman selvityksen mukaan hoitajien kohdalla puhutaan jo yli 20 000 henkilön vajeesta. Hoitajien lisäksi merkittävää vajetta on sosiaalityöntekijöiden ja psykologien ammattiryhmissä. Yksi tunnistetuista täsmätoimista tilanteen helpottamiseksi on parantaa nykyisen työvoiman työssä jaksamista. (Keva 2023.) Organisaatioissa tulisi myös etsiä keinoja hallinnolliseen työhön käytettävän ajan vähentämiseksi (Kunta- ja hyvinvointityönantajat KT 2024).

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen liittyvissä valtakunnallisissa tavoitteissa korostuu vuoden 2023 alusta toimintansa aloittaneiden hyvinvointialueiden ohjausrakenteiden kehittäminen. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut ja henkilöstön riittävyys sekä hillitä palvelutuotannon kustannusten nousua ja edistää palveluiden kustannusvaikuttavuutta. Osaavan henkilöstön rooli yhdenvertaisen ja riittävän sosiaali- ja palvelutuotannon järjestämisessä on kiistaton. Työhyvinvoinnin merkitys korostuu veto- ja pitovoimatekijöiden tukemisessa ja kehittämisessä. Yhdeksi konkreettiseksi mittariksi sosiaali- ja terveysalan henkilöstön riittävyyden, saatavuuden ja pysyvyyden varmistamisen edellytysten seuraamiseen on valittu henkilöstön osaamisen kehittäminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024a, s. 8, 11, 13-14.)

Sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmässä käynnissä oleva murros muuttaa palvelujärjestelmärakenteen ohella myös ammattilaisten osaamisvaatimuksia. Laadukkaan palvelujärjestelmän ylläpitämiseksi tarvitaan ammattilaisten osaamisen jatkuvaa kehittämistä ja siihen laadittuja systemaattisia rakenteita. Sosiaali- ja terveyspalveluita tuottavien organisaatioiden tulee laatia osaamisen kehittämisen suunnitelmat, joissa huomioidaan tulevaisuuden osaamistarpeita riittävän ajoissa. (Sillanpää, K. 2018, s. 4.) Palveluiden digitalisaatio muokkaa sosiaali- ja terveydenhuoltoa niin ulkoisen toimintaympäristön kuin vakiintuneiden, itsestään selvinä pidettyjen sääntöjen, tulkintojen ja ongelmanratkaisumallien näkökulmasta. Tällaisessa murroksessa syntyvät pienet muutoksen siemenet haastavat sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioita kehittämään palveluprosessejaan ja samalla maksimaalisesti

hyödyntämään käytössään olevia digitaalisia työvälineitä ja teknologioita. (Ludwick, D. A. ja Doucette, J. 2009, s. 24-25; Pekkarinen, S. 2022.)

Sosiaali- ja terveysalan digitalisaatiolla on laajoja ja monivaiheisia vaikutuksia alan palvelutuotantoon ja ammattilaisten päivittäiseen työhön. Pääsääntöisesti alalla työskentelevät ammattilaiset suhtautuvat positiivisesti digipalveluihin ja kokevat teknologian hyödylliseksi. Toisaalta digitalisaation koetaan lisäävän kirjaamiseen käytettävää aikaa ja näin kasvattavan työmäärää. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on myös epävarmuutta teknologian käytön vaikuttavuudesta. Tämä yhdistettynä muutosvastarintaan sekä uudistuksiin roolissa ja työtehtävissä estää henkilöstön digiosaamisen kehittymistä ja hyödyntämistä. (Lagebo, B. 2010, s. 6-7; Pennanen, P., Jansson, M., Torkki, P., Harjumaa, M., Pajari, I., Laukka, E., Lakoma, S., Härkönen, H., Verho, A., Martikainen, S., Kouvonen, A. ja Leskelä, R.-L. 2023, s. 40-42.)

Digitalisoituvan sote-palvelutuotannon myötä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten on ylläpidettävä digitaaliseen yhteistyöhön ja viestintään liittyviä taitoja. Digitalisaation myötä vaadittava osaaminen muuttuu osana palvelutuotannon kehitystä. Myös oppimisen tavat digitalisoituvat ja jatkuvaa oppimista tapahtuu myös siinä, miten ja millä tavoin omaa osaamistaan tulee kehittää ja ylläpitää. (Konttila, J., Siira, H., Kyngäs, H., Lahtinen, M., Elo, S., Kääriäinen, M., Kaakinen, P., Oikarinen, A., Yamakawa, M., Fukui, S., Utsumi, M., Higami, Y., Higuchi, A. ja Mikkonen, K. 2018, s. 758-759; Laaksonen, H., Laitinen, H. ja Hiilamo, H. 2020, s. 48, 148-149.)

2.2 Tietojärjestelmäosaamisen ja järjestelmän sujuvan käytön vaikutukset

Työn hallinnan tunteella on suora yhteys työtyytyväisyyteen ja se parantaa henkilöstön ja johdon välistä luottamusta (Dai, B. ja Akey-Torku, B. 2020, s. 13-14). Työn hallinnan käsitteen voidaan ajatella pitävän sisällään näkökulmat niin kehittyvästä työstä ja sen vaatimuksista kuin henkilöstön ammatillisesta kehittymisestä (Romppanen, T., Rantanen, A., Kuokkanen, L., Roine-Mentula, K., Vuorinen, R. ja Suominen, T. 2013, s. 267). Työn hallinnan tunteen kokemus syntyy monesta tekijästä, joista yksi on mahdollisuus hyödyntää ja kehittää omaa osaamista (Manka, M.-L. ja Manka, M. 2016, s. 107).

Sosiaali- ja terveyspalveluita tarjoavien organisaatioiden käyttämät asiakas- ja potilastietojärjestelmien ominaisuuksia tulee pyrkiä hyödyntämään organisaation kaikilla tasoilla. Tällä tavoin voidaan tukea organisaation kehittymistä käynnissä olevan murroksen keskellä. Sähköisten tietojärjestelmien kehittäminen ja käyttö muuttaa koko ajan asiakas- ja potilastiedon hallintaa ja muovaa keskeisellä tavalla sosiaali- ja terveysalan työtä ja toimintoja (Saranto, K. ym. 2020, s. 212-213.)

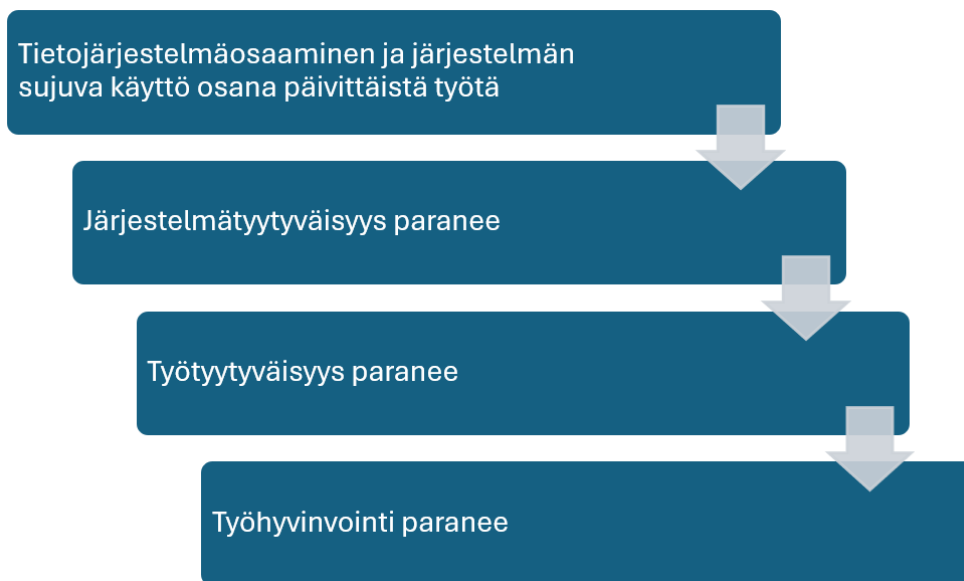
Kompleksisten tietojärjestelmien käyttöön liittyvät haasteet kuormittavat sosiaali- ja terveysalan henkilöstöä. Työssä tapahtuvan jatkuvan oppimisen mahdollistaminen on tärkeää työn hallinnan tunteen lisäämiseksi ja kuormituksen vähentämiseksi ja tietojärjestelmien käyttöön liittyvän koulutuksen tulisi olla jatkuvaa. Erityisesti järjestelmäpäivitysten yhteydessä tulisi tarjota riittävästi koulutusta. Henkilöstön osaamisen kehittämisessä tulisi huomioida henkilöstön olemassa oleva osaaminen ja tarjota työntekijöille riittävästi aikaa oman osaamisensa kehittämiseen. Uuden oppiminen koetaan innostavana ja siihen tulee luoda systemaattiset käytänteet ja oppimismyönteinen kulttuuri. (Konttila, J. ym. 2018, s. 758-759; Satama, R. 2013, s. 46, 48; Lagebo, B. 2010, s. 5-6; Varma. 2023, s. 5, 12, 25-26; Vehko, T., Hyppönen, H., Ryhänen, M., Tuukkanen, J., Ketola, E. ja Heponiemi, T. 2018, s. 147, 149, 157-158, 162.)

Henkilöstön riittämätön koulutus ja osaamispuutteet sekä järjestelmätyytymättömyys voivat pahimmillaan toimia estävinä tekijöinä tietojärjestelmän tarjoamien etujen ja hyötyjen toteutumiselle (Keinänen, A. 2023, s. 19; Salovaara, S. 2021, s. 133, 143). Käyttäjän järjestelmätyytyväisyydellä sekä kokemuksella tietojärjestelmän käytettävyydestä ja laadusta on yhteys siihen, miten käyttäjä tietojärjestelmää käyttää ja hyödyntää. Tällä on vaikutusta käyttäjän suorituskykyyn sekä työtapoihin, jotka vaikuttavat koko organisaation toimintaan. Mitä helpompaa järjestelmän käyttö on, sitä enemmän sitä käytetään tarkoituksenmukaisesti ja oikein. Riittämättömällä tietojärjestelmäkoulutuksella on suora yhteys puutteelliseen järjestelmäosaamiseen. (Alasaarela, M. 2020, s. 57; Gardner, W. L. ja Gundersen, D. E. 1995; Powell, T. 2024.)

Tietojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä ja sen jälkeen saatu riittämätön järjestelmän käytön koulutus vaikuttaa heikentävästi sairaanhoitajien työhyvinvointiin. Riittämätön tietojärjestelmän käytön koulutus voi lisätä sairaanhoitajien kuormitusta järjestelmän käyttöönoton jälkeen. (Heponiemi, T., Gluschkoff, K., Vehko, T., Kaihlanen, A.-M., Saranto, K., Nissinen, S., Nadav, J. ja Kujala, S. 2021.) Riittäväällä jatkuvalla tietojärjestelmän käytön

koulutuksella voi olla positiivista vaikutusta koettuun työilmapiiriin. Tästä näkökulmasta tarkastellen tarvitaan erityisesti digitaalisia oppimista tukevia ratkaisuja ja räätälöityjen koulutussisältöjen kehittämistä sekä jatkuvan oppimisen mahdollistamista osana päivittäistä työtä. (De Leeuw, J.A., Woltjer, H. ja Kool, R.B. 2020.)

Kuva 2 kokoaa tämän alaluvun esittämällä tietojärjestelmäosaamisen ja järjestelmän sujuvan käytön suoria ja välillisiä vaikutuksia. Osaava käyttäjä, joka käyttää tietojärjestelmää sujuvasti osana päivittäistä työtään, on todennäköisesti tyytyväisempi käyttämäänsä järjestelmään kuin käyttäjä, jonka järjestelmäosaamisessa on puutteita. Järjestelmään tyytyväinen käyttäjä on todennäköisesti tyytyväisempi työhönsä kuin käyttäjä, joka ei ole tyytyväinen järjestelmään. Työhönsä tyytyväinen järjestelmän käyttäjä voi työssään paremmin kuin käyttäjä, jonka työtyytyväisyys on heikompaa.



Kuva 2. Tietojärjestelmäosaamisen ja järjestelmän sujuvan käytön vaikutukset.

Jatkuva tietojärjestelmän käytön ylläpitokoulutus on tehokas keino parantaa käyttäjien järjestelmäosaamista ja järjestelmätyytyväisyyttä (Manzione, L. 2023). Jo yhdellä tunnilla järjestelmän käytön koulutusta voi olla merkittävä vaikutus kokeneen käyttäjän järjestelmätyytyväisyyteen (Longhurst, C. A. ym. 2019, s. 332-333). Lääkärit, jotka kokevat saavansa riittävästi jatkuvaa koulutusta potilastietojärjestelmän käyttöön, kokevat olevansa osaavia ja tehokkaita tietojärjestelmän käyttäjiä. He ovat myös merkittävästi tyytyväisempiä

käyttämäänsä tietojärjestelmään ja voivat työssään paremmin kuin lääkärit, jotka eivät koe saavansa riittävästi jatkuvaa koulutusta potilastietojärjestelmän käyttöön. (Manziona, L. 2020; Manziona, L. 2021.) Pakollisten vuosittaisten ylläpitokoulutusten sijaan tulisi panostaa kouluttajien osaamiseen ja koulutusten laatuun ja houkuttelevuuteen sekä siihen, miten koulutuksen hyödyistä ja vaikuttavuudesta viestitään. Ammattilaisten olisi hyödyllistä saada ylläpitokoulutusta vähintään kolme tuntia vuodessa. (Davis, T. ja Bice, C. 2018.)

2.3 Tietojärjestelmiin liittyvät osaamistarpeet ja -vaatimukset

Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatiolla tavoitellaan tehokkaampaa palvelutuotantoa ja laadukkaampia palveluita. Digitaalisten ratkaisujen on todettu parantavan palvelujärjestelmän toimivuutta, mutta tämä edellyttää niiden hyödyntämistä mahdollisimman monipuolisesti. Sosiaali- ja terveysalan henkilöstön osaaminen digitalisaation liittyen vaihtelee paitsi alueittain myös organisaatioittain ja yksilöittäin. Digiloikassa mukana pysyäkseen jokaisen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen tulee aktiivisesti kouluttautua ja kehittää omaa osaamistaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024b.) Sosiaali- ja terveysalan digitalisaatio tarvitsee onnistumisensa tueksi ammattilaisten tietojärjestelmäosaamisen jatkuvaa kehittämistä koulutuksen keinoin (Vehko, T., Hyppönen, H., Ryhänen-Tompuri, M. ja Heponiemi, T. 2019, s. 6; Tolonen, J. ja Värrä, A. 2017, s. 228).

Digitalisoituvaa sote-palvelutuotantoa asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille monia uudenlaisia haasteita. Ammattilaisten on paitsi hallittava asiakas- ja potilastietojen tarkasteluun ja kirjaamiseen tarkoitettuja tietojärjestelmiä myös kyettävä tukemaan asiakkaita ja potilaita digitaalisten palveluiden käytössä. (Vehko, T., Hyppönen, H., Ryhänen-Tompuri, M. ja Heponiemi, T. 2019, s. 5-6, 11-12; Vehko, T., Kyytsönen, M., Kaihlanen, A.-M., Saranto, K. ja Kinnunen, U.-M. 2024, s. 272) Onkin tärkeää, että ammattilaisille tarjotaan säännöllistä täydennyskoulutusta tietojärjestelmien käytöstä. Täydennyskoulutuksen suunnittelu kannattaa aloittaa henkilöstön osaamistason kartoituksesta. Koska tietojärjestelmät ja muu teknologia kehittyvät jatkuvasti, organisaatioissa tulee luoda ja ylläpitää toimintamalleja, jotka mahdollistavat ammattilaisten jatkuvan kouluttautumisen tietojärjestelmien käytössä. (Hyppönen, H., Lääveri, T., Hahtela, N., Suutarla, A., Sillanpää, K., Kinnunen, U.-M.,

Ahonen, O., Rajalahti, E., Kaipio, J., Heponiemi, T. ja Saranto, K. 2018, s. 30-31; Vehko, T. ym. 2019, s. 5-6, 11-12).

Terveys- ja kasvatustieteen ammattijärjestö Tehy on selvittänyt kyselytutkimuksen keinoin jäsenistönsä näkemyksiä sosiaali- ja terveysalalla tarvittavasta osaamisesta. Tehy on Suomen suurin sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteen ammattijärjestö (Tehy 2025). Selvityksen mukaan sosiaali- ja terveysalan työssä tarvitaan kliinisen osaamisen lisäksi digitalisaatioon ja teknologiaan liittyvää osaamista. Henkilöstön osaamisen ylläpitoon liittyviin täydennyskoulutuksiin ja muihin toimiin tulee varata riittävästi työaika. Täydennyskoulutuksen tulee olla tarvelähtöistä ja suunnitelmallista. (Coco, K. ja Kurtti, J. 2018, s. 5, 11, 21.)

Tietojärjestelmän käytön osaamista tulee tukea paitsi kurssimuotoisen koulutuksen keinoin myös osana päivittäistä työtä. On suositeltavaa nimetä yksiköihin tai tiimeihin tietojärjestelmän vastuukäyttäjät, joiden puoleen ammattilaiset voivat kääntyä, kun he tarvitsevat tukea ja ohjausta tietojärjestelmän käyttöön. Asiakas- ja potilastietojärjestelmät tuottavat tietoa johtamisen tueksi ja järjestelmästä saatavan tiedon luotettavuuden näkökulmasta tulee varmistaa järjestelmien oikeanlainen käyttö (Salovaara, S. 2021, s. 143; Vehko, T. ym. 2019, s. 13). Organisaatioiden johdon on varmistettava henkilöstön järjestelmäosaaminen ja mahdollistettava sen jatkuva kehittyminen sekä suunniteltava tähän riittävät resurssit ja tarvittava tuki. (Hyppönen, H. ym. 2018, s. 30-31; Vehko, T. ym. 2019, s. 12-13). Riittävällä tietojärjestelmäkoulutuksella ja -osaamisella on merkittävä vaikutus myös asiakas- ja potilasturvallisuuteen (Lagsten, J. ja Andersson, A. 2018, s. 858; Palojoki, S., Pajunen, T., Saranto, K. ja Lehtonen, L. 2016).

Tietojärjestelmien käytön osaamisen lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten osaamistarpeisiin lukeutuu järjestelmien kehittämiseen liittyvä osaaminen. Tällä tarkoitetaan järjestelmien kehittämistarpeiden tunnistamista mutta myös käytössä olevien järjestelmien toiminnallisuuksien riittävää tuntemusta ja järjestelmien tarjoamien mahdollisuuksien tunnistamista. Tärkeä osa tällaista sote-ammattilaisen kehittämisosaamista on moniammatilliseen yhteistyöhön liittyvä verkostoitumisaosaaminen sekä moniammatilliset yhteistyötaidot. (Jauhiainen, A., Sihvo, P., Jääskeläinen, H., Ojasalo, J. ja Hämäläinen, S. 2017, s. 144.)

3 Tietojärjestelmäosaamisen jatkuva tukeminen ja kehittäminen

Tässä luvussa esitellään lyhyesti joitakin yleisiä aikuisen oppimiseen liittyviä oppimiskäsitteitä. Lisäksi käsitellään työelämässä tapahtuvan jatkuvan oppimisen tarpeita ja edellytyksiä. Luvussa esitellään myös esimerkkejä diplomityötutkimuksessa kehitettävää ylläpitokoulutusta vastaavista kokoneiden järjestelmän käyttäjien koulutuksista. Lisäksi käsitellään koulutuksen vaikuttavuuteen vaikuttavia tekijöitä ja sitä, miten koulutuksen vaikuttavuutta voidaan arvioida. Luvussa esitellään myös tutkimuksista nousseita suosituksia siitä, millainen sosiaali- ja terveysalan tietojärjestelmäosaamisen ylläpitokoulutus on vaikuttavaa.

3.1 Aikuinen oppija ja jatkuva oppiminen työelämässä

Aikuisen oppimista pohdittaessa on hyödyllistä tarkastella erilaisia oppimiskäsitteitä ja lähestymistapoja oppimiseen. Tämä auttaa kohdistamaan huomiot osaamistarpeen tai ongelman kannalta olennaisiin tekijöihin. Kun aikuinen osallistuu oppimistilanteeseen, hän tarkastelee kokonaisuutta aina omien aiempien oppimiskokemustensa sekä oppimiseen liittyvien näkemystensä kautta. (Ruohotie 2000, s. 107.)

- Behavioristinen oppimiskäsitys perustuu ajatukseen siitä, että oppiminen tapahtuu valmista tietoa vastaanottamalla. Opetuksella pyritään muovaamaan oppijoiden käyttäytymistä ja sille asetetaan tarkkoja, mitattavissa olevia tavoitteita. Oppimistuloksia arvioidaan karkeasti sen kautta, miten oppija pystyy toistamaan opetetun asian esimerkiksi koe- tai testitilanteessa. Oppijan rooli on usein melko passiivinen tiedon vastaanottajan rooli ja opetuksen kulku noudattaa ennalta suunniteltua rakennetta. (Tynjälä 2000, s. 29-30.)
- Kognitivistisessä oppimiskäsityksessä uuden oppiminen rakentuu oppijan aiemmalle tietoperustalle. Oppijan oma ajattelu ja pohdinta ovat olennaisia tekijöitä. Oppiminen tapahtuu oppijan prosessoimassa uutta tietoa havaintojensa kautta ja kiinnittäessä sitä aiemmin oppimiinsa asioihin. Kognitivistisessä oppimiskäsityksessä ajatellaan, että

oppija tulkitsee ja valikoi kuulemaansa uutta tietoa ja sen vastaanottamiseen vaikuttavat oppijan omat oppimistaidot. (Tynjälä, P. 2000, s. 41-43.)

- Kokemuksellinen oppimiskäsitys nostaa keskiöön oppijan omat tarpeet ja motivaation uuden oppimiselle. Oppiminen perustuu oppijan konkreettisten kokemusten ja toiminnan kautta tunnistamien ilmiöiden ymmärtämiseen ja sen mahdollistamiin uudellaisiin toimintatapoihin. Oppija itse asettaa omalle oppimiselleen tavoitteet ja ottaa vastuun niiden toteutumisesta ja arvioinnista. Oppijalla tulee olla itsereflektoinnin taitoja ja hänen tulee kyetä tunnistamaan oppimisen kannalta oleelliset kokemukset ja tapahtumat. (Leppilampi, A. ja Piekkari, U. 1999, s. 9.)
- Konstruktivistisessä tai sosiokonstruktivistisessä oppimiskäsityksessä oppiminen nähdään osaamisen ja tiedon rakentamisena. Uusi oppi tai tieto ei siirry suoraan opettajalta oppijalle (vrt. behavioristinen oppimiskäsitys), vaan oppiminen tapahtuu oppijan oman toiminnan ja oppimistilanteeseen osallistuvien toimijoiden vuorovaikutuksen tuloksena. Oppija on aktiivinen toimija, joka etsii merkityksiä tarjotulle tiedolle ja liittää sen osaksi aiempia kokemuksiaan ja tietojaan. Kokonaisuuden ymmärtäminen on tärkeämpää kuin tarkkojen yksityiskohtien hallinta. Myös oppimistilanteessa käytävän keskustelun ja siinä tapahtuvan vuorovaikutuksen merkitys korostuu – asioilla on erilaisia merkityksiä eri yksilöille, eivätkä kaikki opi uutta samalla tavalla samojen oppimismateriaalien kautta. (Tynjälä, P. 2000, s. 61-67.)

Työelämä, työn tekemisen tavat ja työn sisältö muuttuvat koko ajan ja tämä edellyttää työntekijöiltä jatkuvasti uuden oppimista. Suurin osa työikäisistä suomalaisista luottaa omaan kykyynsä oppia uutta ja pitää sitä tärkeänä. Oppimisesta nautitaan ja omasta osaamisesta ollaan iloisia ja ylpeitä. Yli puolet työikäisestä väestöstä on tyytyväisiä tähänhetkisiin kouluttautumismahdollisuuksiinsa ja kouluttautuminen koetaan hyödylliseksi ja hyvinvointia lisääväksi. Samalla kuitenkin kolme neljästä työikäisestä ajattelee oman osaamisensa olevan riittävää omaan nykyiseen työhönsä nähden. (Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus Jotpa 2023.) Kehittyvällä teknologialla ja digitalisaatiolla on merkittävä rooli työelämän muutoksessa ja jatkuvan oppimisen tarpeiden synnyssä. Digitalisaatio mahdollistaa uudellaisia ja monipuolisia vaihtoehtoja tutuille toimintatavoille. (Työterveyslaitos n.d.) Työelämässä olevat aikuiset haluavat maksimoida hyödyt, joita he saavat käyttäessään työikänsä koulutukseen osallistumiseen ja usein he ovatkin melko vaativia oppijoita.

Koulutukselta halutaan konkreettisia työkaluja, jotka auttavat saavuttamaan oppimiselle saavutetut tavoitteet. (Rastor-instituutti 2020.)

Työssä joutuu koko ajan käsittelemään uutta tietoa, ja samalla opitut asiat vanhenevat entistä nopeammin. Uusi tieto mahdollistaa paitsi ennen ratkaisemattomien ongelmien ratkaisemisen sekä uusien toimintatapojen ja ratkaisujen kehittämisen myös täysin uusien työtehtävien tuomisen osaksi päivittäistä työtä. Työntekijöiden ja organisaatioiden toiminnan kehittymisen näkökulmasta työssä oppimista on ketteroitettävä ja mahdollistettava jatkuva oppiminen osana työtä. Tähän tulee luoda kestävä rakenteet siten, että oppimiselle ja uuden kokeilulle annetaan aikaa ja tilaa. Ihmisten valmiuksia uuden oppimiseen tulee tukea ja vaalia. (Ojala, L. 2019, s. 26, 30.)

Jatkuvaa oppimista työssä voidaan ajatella it-alalta tutun sprinttiajattelun kautta. Oppimista tapahtuu pienissä erissä, pyrähdyksittäin, ja tämä mahdollistaa oppimisen suunnan muuttamisen aina kun oppimisen tavoitteet tai olosuhteet muuttuvat. Uuden oppimisessa korostuu uudenlaisten työ- ja oppimistaitojen ohella yksilön asenne. Oppimista voisikin tulevaisuudessa ajatella palveluna. Nopeasti syntyvän uuden tiedon maailmassa oppijat tarvitsevat apua oikeanlaisen tiedon löytämisessä ja sen soveltamisessa sekä opitun todentamisessa. (Ojala, L. 2019, s. 26-27, 30, 35.)

Oppiminen työelämässä ja työhyvinvointi liittyvät vahvasti toisiinsa ja oppimisella on positiivisia vaikutuksia hyvinvointiin työssä. Jatkuvasti lisääntyvät ja muuttuvat oppimisvaatimukset voivat kuitenkin myös kuormittaa ja näin ollen heikentää työhyvinvointia. Onkin työhyvinvoinnin kannalta tärkeää, että opittu uusi tieto on laajasti hyödynnettävissä myös tulevaisuudessa ja esimerkiksi siirrettävissä paitsi käytäntöön myös työntekijältä toiselle. (Collin, K., Jaakkola, M., Keronen, S. ja Lemmetty, S. 2024, s. 180-187.)

Jatkuvasta oppimisesta puhuttaessa on tärkeää tarkastella myös oppimisprosessin jatkuvuutta. Tällä tarkoitetaan sitä, että oppimista tapahtuu myös oppimistilanteiden välillä sekä yksilön ja yhteisön välillä. Jatkuva oppiminen voi olla formaalia, kuten strukturoitua, tutkimukseen tähtäävään koulutukseen osallistumista tai nonformaalia, kuten työhön liittyvään täydennyskoulutukseen osallistumista tai itsenäisesti suoritettavan verkkokurssin tekemistä. Merkittävin osa työelämässä tapahtuvasta jatkuvasta oppimisesta on kuitenkin informaalista. Tällöin oppimista tapahtuu ja osaaminen kehittyy osana päivittäisessä työssä tehtävää ongelmanratkaisua ja työyhteisössä käytävää keskustelua. (Kosola, H. 2024.) Yleinen

keskustelu jatkuvasta oppimisesta työelämässä edelleen keskittyy formaaliin ja nonformaaliin koulutukseen ja usein uuden oppimista työssä tarkastellaan vuosittaisten koulutuspäivätilastojen kautta (Heikinheimo, R. ja Vieltojärvi, M. 2020).

Jatkuvaa oppimista voidaankin tarkastella myös koko työyhteisön yhteisenä, kaikkia työyhteisön jäseniä koskettavana asiana. Keronen, Lemmetty ja Collin (2023) tarkastelivat tutkimuksessaan sairaalaorganisaatioiden ja it-alan organisaatioiden työyhteisöjä ja sitä, miten autonomia, kompetenssi ja yhteenkuuluvuus ilmenevät kollegiaalisissa oppimistilanteissa. Tutkimustulosten mukaan mahdollisuus jakaa osaamista kollegoiden kesken tekee uuden oppimisesta vähemmän kuormittavaa ja lisää oppimisen mielekkyyttä. Kollegoiden osaamisen arvostaminen on tärkeä tekijä uuden oppimiselle suotuisan työilmapiirin rakentamisessa. (Keronen, S., Lemmetty, S. ja Collin, K. 2023.) Organisaation myönteisellä oppimiskulttuurilla ja henkilöstölle tarjottavalla jatkuvan oppimisen tuella on suora yhteys siihen, miten osaaviksi järjestelmän käyttäjiksi ammatillaiset itsensä kokevat (Scott, J. E. ja Walczak, S. 2009, s. 226-228). Työyhteisön jäsenten erilaiset persoonallisuudet ja työskentelytavat vaikuttavat paitsi koko työyhteisön myös kunkin yksilön oppimisen tehokkuuteen ja oppimistuloksiin. Ekstrovertit, avoimet ja sovinnolliset työyhteisön jäsenet tyypillisesti edistävät toiminnallaan koko työyhteisön ja sen jäsenten oppimisen tehokkuutta. (Shuto, M., Washizaki, H., Fukazawa, Y., Yamato, S., Okubo, M. ja Tenbergen, B. 2018, s. 5-8.)

Työelämän muuttuessa on tärkeää tarkastella organisaation osaamisrakennetta ja sen kehittymistä ja samalla pohtia, millaista osaamista organisaatio tarvitsee tulevaisuudessa. Samalla tulee miettiä, miten taataan jatkuvan oppimisen edellytykset. Eri toimijoiden yhteiskehittämiseksi rakentuvat osaamisen kehittämisen ja tukemisen mallit ovat keskeisessä roolissa. Osaamisen johtamisen sijaan tulisi alkaa puhua oppimisen johtamisesta. Muuttuvassa, digitalisoituvassa työelämässä korostuvat muutoksen hallintaan liittyvät taidot kuten itseohjautuvuus, oppimiskyky sekä yksilön henkilökohtaisen osaamisen kehittäminen ja johtaminen. Myös digitaalisten alustojen ja järjestelmien hyödyntämiseen liittyvän osaamisen merkitys kasvaa. (Heinonen, O.-P. 2019, s. 7-10.)

3.2 Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kokemuksia tietojärjestelmän käytön osaamisesta ja siihen tarjottavasta tuesta

Lähes kaikki sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset käyttävät tietojärjestelmiä tehdessään päivittäistä asiakas- ja potilastyötä (Kärki, J. 2012, s. 125; Valta, M. 2013, s. 20; Ylönen, K., Salovaara, S., Kaipio, J., Tyllinen, M., Tynkkynen, E., Hautala, S., Lääveri, T. 2019, s. 31; Salovaara, S., Hautala, S. ja Silén, M. 2022, s. 217). Järjestelmäosaamisen merkitys työn sujuvuuden sekä kuormituksen hallinnan näkökulmasta on korostunut. Asiakas- ja potilastietojärjestelmiä arvioidaan usein käytettävyydeltään varsin heikoiksi, ja käytön osaamisen haasteet kuormittavat sote-henkilöstöä. Panostaminen henkilöstön tukemiseen ja osaamisen kehittämiseen on tärkeää. (Heponiemi, T., Vehko, T. ja Kujala, S. 2019, s. 42.) Usein kuulee myös todettavan, että hoitaja hoitaa tietokonetta enemmän kuin potilaitaan tai asiakkaitaan. Tietojärjestelmän käytön vaikutuksista hoitajan ja potilaan tai asiakkaan väliseen suhteeseen on ristiriitaisia tutkimustuloksia ja uusimpien tulosten mukaan potilaat kokevat heitä hoitavan ammattilaisen tietojärjestelmän käytön luontevaksi osaksi vuorovaikutustilannetta (Saranto, K. ym. 2020, s. 222). Voidaan kuitenkin todeta, että paitsi tietojärjestelmiä ja niiden käytettävyyttä, on kehitettävä myös käyttäjien osaamista ja tarjottava heille jatkuvasti koulutusta järjestelmien sujuvan käytön mahdollistamiseksi (Vehko, T. ym. 2019, s. 5-6; Jarva, E., Mikkonen, K., Andersson, J., Tuomikoski, A.-M., Kääriäinen, M., Meriläinen, M. ja Oikarinen, A. 2022, s. 79-80, 85).

Saranto, Kinnunen, Koponen, Kyytsönen, Hyppönen ja Vehko kartoittivat vuonna 2020 tekemällään valtakunnallisella kyselytutkimuksella sairaanhoitajien kokemuksia siitä, miten käytössä olevat asiakas- ja potilastietojärjestelmät tukevat hoitajien työtehtäviä. Tutkimuksen mukaan monet sairaanhoitajat käyttävät työssään useita eri tietojärjestelmiä ja järjestelmien käytön koulutus koetaan riittämättömänä. Suurin osa sairaanhoitajista kokee asiakas- ja potilastietojärjestelmän sujuvan käytön vaativan pitkää perehdytystä, ja työnantajan tarjoamat järjestelmäosaamisen kehittymistä ja ylläpitoa tukevat koulutukset ovat puutteellisia. Uusista työntekijöistä vain noin kolmannes kokee saaneensa riittävän koulutuksen tietojärjestelmän käyttöön ja vain noin kolmannes kertoo työnantajan tarjoavan tähän liittyvää jatkuvaa koulutusta. Järjestelmän käytölle kuitenkin asetetaan monenlaisia odotuksia ja niiden toivotaan tuottavan hyötyä sairaanhoitajien päivittäiseen työhön. Tutkimustulosten perusteella voidaan kuitenkin todeta, että sairaanhoitajien tietojärjestelmäosaaminen on hyvällä

tai erinomaisella tasolla, mutta lisä- ja täydennyskoulutusta tarvitaan erityisesti teknologiaa hyödyntäviin työskentelyprosesseihin. (Saranto, K. ym. 2020, s. 214, 218, 222).

Saranto, Ikonen, Koponen, Kyytsönen, Kinnunen ja Vehko (2023) ovat tutkineet lähihoitajien kokemuksia asiakas- ja potilastietojärjestelmien käytöstä ja siitä, miten ne tukevat lähihoitajia näiden päivittäisessä työssään. Valtakunnallisessa kyselytutkimuksessa ei kartoitettu varsinaiseen järjestelmäkoulutukseen liittyviä kokemuksia, mutta aihetta sivutaan lähihoitajien teknologiaosaamisen kokemusten kautta. Tutkimuksen mukaan noin puolet lähihoitajista kokee uuden teknologian vaikeana ja monimutkaisena ja toivovat saavansa enemmän tukea sen käyttöön. Keskeiseksi haasteeksi tietojärjestelmiin liittyen lähihoitajat nostavat sen, että tietojärjestelmien käyttö vie liian ison osan työajasta. Tutkimusta lähihoitajien tietojärjestelmän käytöstä tarvitaan kuitenkin lisää. (Saranto, K., Ikonen, J., Koponen, S., Kyytsönen, M., Kinnunen, U.-M. ja Vehko, T. 2023, s. 174, 177.)

Vehko, Kyytsönen, Kinnunen ja Achte (2023) kirjoittavat THL:n blogissa sairaanhoitajille tehdyn kyselytutkimuksen (Kyytsönen, M. ym. 2024) tuloksista. Erityisteemaksi kyselyssä nostettu koulutus tuotti mielenkiintoisia vastauksia, joista blogiin tehdyissä nostoissa korostuu sairaanhoitajien tarve saada työaika kouluttautumiselle myös järjestelmän käyttöönoton jälkeen. Vehkon ym. (2023) ja Kyytsösen ym. (2024, s. 89) mukaan koulutusmuodon valintaan vaikuttavia tekijöitä on useita. Jatkossa olisikin tärkeää saada lisää tutkittua tietoa siitä, miten ja millaista järjestelmäkoulutusta kannattaa sairaanhoitajille tarjota parhaiden tulosten saavuttamiseksi (Kyytsönen, M. 2024, s. 89). Myös osaavammalta kollegalta saatu tuki asiakas- ja potilastietojärjestelmän käytön osaamisen kehittämiseen on suositeltavaa ja se vaikuttaa positiivisesti sairaanhoitajan arvioon käytössä olevasta tietojärjestelmästä (Vehko, T. ym. 2019, s. 12; Kyytsönen, M. ym. 2024, s. 89; Vehko, T. ym. 2024, s. 280).

Backman ja Partanen selvittivät YAMK-opinnäytetyössään vuonna 2017 Helsingin terveystieteiden tutkimuskeskuksen henkilöstön digitaalista osaamista ja siihen liittyviä koulutustarpeita. Selvityksen mukaan parhaina koulutusmuotoina pidetään lyhyitä koulutustilaisuuksia sekä mahdollisuutta tutustua palveluun esimerkiksi palvelun demoversion avulla. Selvityksen tuloksissa todettiin, että teknologian käytön jatkuvaan oppimiseen ja koulutukseen ei ole järjestetty riittävästi aikaa. Työntekijöiden hajanainen lähtötaso haastaa selvityksen mukaan koulutusten suunnittelua ja toteutusta. (Backman, L. ja Partanen, A. 2017, s. 44, 48.)

3.3 Esimerkkejä kokeneiden käyttäjien järjestelmäkoulutuksista sosiaali- ja terveysalalla

Tässä luvussa käsitellään esimerkkien kautta sitä, millä tavoin kokeneiden käyttäjien järjestelmäosaamista tukevia koulutuksia on järjestetty. Esimerkit on jaettu kansainvälisiin ja kotimaisiin esimerkkeihin.

3.3.1 Kansainväliset esimerkit

Epicin thrive-koulutusmalli ja refresher training -koulutusmalli

Apotti-järjestelmän pohjana toimii Epic-potilastietojärjestelmä (Apotti 2025). Epic on aktiivinen järjestelmätoimittaja, ja Apotti tekee Epicin kanssa tiivistä yhteistyötä myös koulutuspalveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Tässä luvussa on käytetty Epicin asiakkailleen tarjoaman yhteiskäyttöalusta UserWebin aineistoja sekä Epicin asiantuntijoiden kanssa käydyistä keskusteluista saatuja tietoja. UserWebin aineistot eivät ole julkisesti saatavilla.

Epicin thrive-koulutusmalli tarkoittaa järjestelmän käytön optimointia käyttäjän itse tekemän näkymien muokkauksen kautta siten, että käyttäjän järjestelmän käyttö sujuvoituu ja tehostuu. Tehostumisella tarkoitetaan tässä yhteydessä nopeampia tapoja suorittaa työnkuluja järjestelmässä. Thrive-koulutuksen tavoitteena on esitellä kokeneille järjestelmän käyttäjille järjestelmän käytön hyviä käytänteitä ja käytön tehostamisen mahdollisuuksia ja näin varmistaa, että järjestelmää käytetään oikein ja järjestelmätyytyväisyys paranee. Thrive-koulutukseen kannattaa osallistua silloin, kun järjestelmän käytön aloituksesta ja peruskoulutuksista on jo jonkin verran aikaa ja järjestelmän peruskäyttö päivittäisessä työssä sujuu hyvin. Jotkut käyttäjät saattavat hyötyä thrive-koulutuksesta melko nopeasti (esim. muutamia viikkoja) käyttöönoton jälkeen. Thrive-koulutuksen perusajatus on, että käyttäjät muokkaavat näkymiä suoraan tuotantojärjestelmässä ja saavat näin koulutuksen hyödyt nopeasti käyttöönsä. Epic tarjoaa asiakkailleen joitakin valmiita thrive-koulutuksia, joiden painopiste on lääkärikäyttäjissä. Apotti-järjestelmän käyttäjät hyödyntävät Epicin valmiita koulutuksia vain vähän. Tämä johtuu siitä, että koulutukset järjestetään englanniksi ja niissä käytetään Epicin perusversiota, jossa ei ole huomioitu Apotissa tehtyjä suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeista nousseita konfigurointeja.

Epicin refresher training tarkoittaa kokeneille järjestelmän käyttäjille suunnattua koulutusta, jossa kerrataan järjestelmän perustoimintojen käyttöä tunnistettujen haasteiden kautta. Lisäksi mallilla voidaan tarkoittaa järjestelmäpäivitysten yhteydessä järjestettävää koulutusta uusista ja muuttuneista järjestelmätoiminnoista. Refresher-koulutuksissa käytetään järjestelmän koulutusympäristöä ja ne voivat olla joko kouluttajan demoamiseen ja esimerkkeihin perustuvia tilaisuuksia tai perusteellisempia ”hands on” -tyyppisiä koulutuksia, joissa käyttäjät harjoittelevat työnkulkua koulutusympäristössä. Refresher-koulutukset tulee suunnitella järjestelmän käyttäjien tarpeita tarkastellen siten, että tunnistettuja haasteita ja ongelmia järjestelmän käytössä saadaan ratkaistua. Epic-järjestelmässä on useita teknisiä keinoja tunnistaa käyttäjiä, joilla on haasteita tietyissä järjestelmätoiminnoissa, mutta niiden käyttöön suomalaisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa liittyy esimerkiksi työntekijän yksityisyyden suojaan liittyviä ongelmakohtia, joista johtuen Apotin käyttäjien järjestelmän käyttöä ei tarkastella tällaisella tasolla.

Tapausesimerkkejä eurooppalaisista Epic-järjestelmää käyttävistä organisaatioista

Tutkija osallistui syksyllä 2024 järjestelmätoimittaja Epicin konferenssiin, jossa käsiteltiin erilaisia tapausesimerkkejä järjestelmän käytön koulutuksista. Käyttöönottovaiheiden koulutusten lisäksi seminaarissa esiteltiin myös kaksi esimerkkiä kokeneiden käyttäjien koulutuksista.

Englantilaisessa Royal Devon University Healthcare -organisaatiossa tunnistettiin tarve kehittää kokeneiden hoitajien järjestelmäosaamista ja yhtenäistää järjestelmän käyttöä. Järjestelmäosaamiseen liittyvät kehittämiskohteet tunnistettiin kansallisen Care Quality Commissionin auditoinnin kautta, josta saadun raportin perusteella organisaation tietojärjestelmä-vastaavat suunnittelivat koulutusten kohderyhmät ja aiheet yhteistyössä osastonhoitajien kanssa. Koulutuksia järjestettiin viidestä eri aiheesta ja käytössä oli neljä erilaista koulutus-tapaa. Koulutuksiin osallistui yhteensä 46 hoitajaa. Kahden aiheen koulutus toteutettiin itsenäisesti suoritettavana verkkokurssina, yhden aiheen koulutukset etäopetuksina, yhden aiheen koulutukset yksittäisille käyttäjille järjestettyinä vierikoulutuksina ja yhden aiheen koulutus tapahtui kohdennetun tiedottamisen ja viestinnän keinoin. Osallistujat pitivät parhaimpina koulutusmuotoina itsenäisesti suoritettavia verkkokursseja ja yksittäisille käyttäjille järjestettyjä vierikoulutuksia. 30 minuutin mittaiset koulutukset arvioitiin kestoltaan

parhaimmiksi. Lähijohdon merkitys koulutukseen osallistumisen mahdollistajana tunnistettiin tärkeäksi tekijäksi koulutuksen vaikuttavuutta arvioitaessa. Osa koulutuksista jäi täyttöasteiltaan hyvin mataliksi, joten vaikuttavuutta yksikön tai organisaation tasolla ei voitu arvioida. Jatkokehityskohteena organisaatiossa on järjestää walk in -tyyppisiä luokkahuonekoulutuksia, joihin käyttäjät voivat tulla kysymään ja oppimaan järjestelmän käytöstä. Toiseksi jatkokehityskohteeksi tunnistettiin johdon sitouttaminen koulutuksiin siten, että niiden täyttöasteet saadaan paremmiksi. (Flather, K. 2024.)

Hollantilaisessa St Jansdal in sairaalassa haluttiin systemaattisesti kehittää hoitajien Epic-järjestelmän käyttöä ja järjestelmätyytyväisyyttä. Tarve tunnistettiin järjestelmäkehitystietimien toimesta, jotka olivat havainneet käyttäjien järjestelmän käytössä selkeitä puutteita. Organisaatiossa päädyttiin tutkimaan (Beute, M. 2023) ylläpitokoulutuksen vaikutuksia hoitajien asenteisiin ja suhtautumiseen Epic-potilastietojärjestelmän käyttöön. Sairaalassa työskentelee yhteensä 2500 terveydenhuollon ammattilaista ja Epic-järjestelmän käyttöönotosta oli kulunut seitsemän vuotta. Tutkimus tehtiin sairaalan yhdellä osastolla, jossa työskentelee yhteensä 55 hoitajaa. Näistä tutkimukseen osallistui 43 hoitajaa, joiden asennetta ja suhtautumista järjestelmän käyttöön tutkittiin ennen ja jälkeen ylläpitokoulutuksen. Osa hoitajista työskenteli organisaatiossa jo järjestelmän käyttöönottovaiheessa, ja osa oli aloittanut työskentelyn myöhemmin. Ylläpitokoulutus toteutettiin Epicin thrive-koulutusmallia mukaillen luokkahuonekoulutuksina siten, että osallistujat kirjautuivat tuotantojärjestelmään ja tekivät siellä kouluttajan tuella esimerkiksi järjestelmän näkymien muokkausta omaan työhönsä sopivaksi. Ylläpitokoulutuksen jälkeen osallistujat pitivät Epic-järjestelmän käyttöä sujuvampana ja helpompana kuin ennen koulutusta. Lisäksi lähtötilanteeseen verrattuna suurempi osa osallistujista oli koulutuksen jälkeen sitä mieltä, että sekä lähi- että ylin johto tukevat ammattilaisia järjestelmän käytössä. Erityisesti ne henkilöt, jotka ennen ylläpitokoulutusta suhtautuivat Epic-järjestelmän käyttöön sekä lähi- ja ylimmän johdon tarjoamaan tukeen negatiivisesti tai neutraalisti, suhtautuivat niihin koulutuksen jälkeen huomattavasti positiivisemmin. (Beute, M. 2023, s. 18-22; Beute, M. 2024.)

KLAS-arkiston kansainvälisiä tapaustutkimuksia kertaus- ja ylläpitokoulutuksista

Hennepin County Medical Center julkaisi vuonna 2024 järjestelmäosaamisen kehittämiseen ja järjestelmätyytyväisyyden parantamiseen tähtäävän koulutusohjelman lääkäreille (n=925)

ja hoitajille (n=1731). Edeltävästi käyttäjien järjestelmätyytyväisyyttä mitattiin käyttäjäkyselyllä. Koulutusohjelmassa ylläpitokoulutuksista tehtiin helposti saavutettavia ja ne tuotiin osaksi ammattilaisten työpäivää. Lääkäreille tarjottiin tunnin mittaisia koulutuksia ja hoitajille 15 minuutin mittaisia ”snap-shot”-koulutuksia. Koulutusten sisältö suunniteltiin käyttäjäkyselyn tuloksia hyödyntäen yhteistyössä organisaation klinisten työntekijöiden asiantuntijoiden kanssa ja näin tunnistettiin laajan käyttäjäjoukon kannalta oleellimmat lisäosaamistarpeet. Uusi koulutusohjelma on otettu hyvin vastaan ja sen myötä mitattiin merkittävä kasvu sekä hoitajien että lääkäreiden koulutustyytyväisyydessä ja järjestelmätyytyväisyydessä. Onnistumisen avaintekijöiksi tunnistettiin tiivis yhteistyö klinisten työntekijöiden asiantuntijoiden kanssa, esihenkilöiden sitoutuminen hankkeeseen sekä systemaattinen muutostoiminta ja viestintä. (Manziona, L. 2024.)

M Health Fairview’n ylläpitokoulutushaasteet liittyivät koulutusten hallinnointi- ja jakelualustan sirpaleisuuteen ja huonoon käytettävyyteen. Järjestelmän käyttäjät organisaatiossa (n=248) ovat lääkäreitä, hoitajia ja vastaanottoaikojen varaajia. Hankalasti löydettävät osaamista tukevat koulutukset vaikuttivat heikentävästi käyttäjien järjestelmäosaamiseen ja järjestelmätyytyväisyyteen. Rakentamalla keskitetyn koulutusten hallinnointi- ja jakelualustan ja samalla panostamalla koulutusten sisällön kehittämiseen sekä eri koulutusmuotojen hyödyntämiseen organisaatiossa nähtiin merkittävä kasvu koulutusmateriaalien käytössä, tietojärjestelmätyytyväisyydessä, koulutustyytyväisyydessä sekä tyytyväisyydessä organisaation tietohallinnon toimintaan. Lisäksi koulutusmateriaalien tuottamiseen ja hallinnointiin kuluvan työajan määrä väheni. (Anderson, J. ja Manziona, L. 2024.)

UCI Health halusi optimoida hoitajien järjestelmän käyttöä. UCI Healthissa työskentelee yli 2000 hoitajaa. Organisaatio suunnitteli ja julkaisi hoitajien koulutusohjelman, jossa ylläpitokoulutuksen elementtejä ja materiaaleja on saatavilla sähköisesti jatkuvasti. Organisaatiossa tukihenkilöillä on merkittävä rooli käyttäjien tukemisessa. Osaamisen kehittämisen koordinoinnin vastuu on jaettu useaan eri työryhmään, joissa on edustajia yksiköistä, tietohallinnosta ja johdosta. Kouluttajat kiertävät yksiköissä viikoittain ja keräävät palautetta koulutusten kehittämistä varten. Osana tätä koulutushanketta organisaatio otti käyttöön hoitajien oppimispolun, jossa hoitaja tietyn aikaa työskentelee hankkii itselleen lisää järjestelmäosaamista. Ennen hanketta ei tehty järjestelmäosaamiseen tai -tyytyväisyyteen liittyviä mittauksia. Koulutusohjelman käyttöönoton myötä suurin osa organisaatiossa työskentelevistä hoitajista on sitä mieltä, että tarjottu ylläpitokoulutus on tehokasta ja siitä on apua

järjestelmän käytössä. Myös hoitajien järjestelmätyytyväisyys on hyvällä tasolla. (Gordon, J. 2025.)

Aspirus Health halusi siirtää kokoneiden käyttäjien järjestelmäosaamista tukevien koulutusten painopistettä luokkahuonekoulutuksista sekä etäopetukseen että asynkronisiin verkkooppimisen sisältöihin. Organisaatiossa työskentelee 5500 terveydenhuollon ammattilaista (lääkäreitä ja hoitajia), jotka olivat jo pidempään viestineet tyytymättömyydestään pitkiin lähiopetuksena järjestettyihin koulutuksiin. Organisaatio otti käyttöön uuden alustan koulutusmateriaalien hallinnointiin ja jakeluun ja rakensi roolikohtaiset oppimispolut, joiden sisältö on helposti saatavilla ja tukee kokoneita järjestelmän käyttäjiä osana näiden päivittäistä työtä. Alustaa haluttiin hyödyntää myös järjestelmämuutoksiin liittyvän tiedon ja materiaalin keskitettyyn, roolikohdennettuun jakeluun. Etänä toteutettavat koulutukset sekä laadukkaan verkko-oppimismateriaalin saatavuus ja käytettävyys ovat tehostaneet kokoneiden järjestelmäkäyttäjien osaamista ja tarjolla olevien koulutusmateriaalien käyttö on kasvanut kolminkertaiseksi kehittämishanketta edeltävään tilanteeseen nähden. (Powell, T. 2024.)

3.3.2 Kotimaiset esimerkit

Apotin personointikoulutukset

Osana erillistä Apotti-järjestelmän kehittämiseen liittyvää kehityskiriprosessia Apotti järjestää käyttäjille koulutuksia järjestelmän personoinnista. Personoinnilla tarkoitetaan Apotti-järjestelmän toimintojen muokkaamista itselleen sopivampaan muotoon. Personointi voi olla esimerkiksi Apotti-järjestelmän aloitusnäytön muokkaamista, järjestelmässä olevien suodattimien asetusten muokkaamista tai aikataulunäkymien järjestelyä paremmin omia järjestelmän käytön tarpeita vastaaviksi. Personointikoulutuksissa kouluttaja käyttää koulutusympäristössä eri mahdollisuuksien demoamiseen ja koulutukseen osallistuvat järjestelmän käyttäjät tekevät muokkauksia suoraan tuotantojärjestelmään. Apotin personointikoulutusten malli on kehitetty Epicin thrive-koulutusmallin pohjalta.

Räätälöidyt koulutukset Helsingin vammaispalveluiden asumisyksiköiden Apotti-koulu- lutetulle henkilöstölle

Helsinki tilasi Apotilta räätälöidyt koulutukset vammaispalveluiden asumisyksiköiden henkilöstölle. Käyttäjät olivat suorittaneet roolinsa mukaiset peruskoulutukset. Toiminnassa oli kuitenkin tunnistettu puutteita järjestelmäosaamisessa ja Apotille tehdyssä tilauksessa toivottiin täsmäkoulutusta haastaviksi koetuista järjestelmänäkymistä ja työnkuluista. Koulutukset suunniteltiin toimintaa edustavien Helsingin asiantuntijoiden sekä Apotin koulutus-asiantuntijoiden tiiviissä yhteistyössä. Koulutukset järjestettiin lähiopetuksena luokkahuoneessa joulukuussa 2023 ja tammikuussa 2024. Yhteensä järjestettiin seitsemän koko päivän mittaista koulutustoteutusta, joihin osallistui 57 ammattilaista. Yhteiskehittämisen mallia noudatellut koulutusten suunnitteluprosessi todettiin onnistuneeksi. Koulutuksista saatu palaute oli pääosin hyvää, mutta joissakin kommentoissa toivottiin lyhyempiä koulutuksia sekä sitä, että osa koulutussisällöstä olisi tarjolla verkko-oppimismateriaalina tai etäohjauksena.

HUSin Apotti-kertauskoulutukset

Oy Apotti Ab:n asiakasorganisaatiot voivat joko perustaa Apotti-koulutusten järjestämistä varten oman koulutusorganisaation tai käyttää Apotin järjestämiä koulutuspalveluita. Apotin asiakasorganisaatioista HUSilla on oman koulutusorganisaatio. HUS Tietohallinnon Apottisovelluskoulutuspalvelut järjestää ja hallinnoi HUSin Apotti-käyttäjien koulutukset. Apotti vastaa koulutusmateriaalien tuottamisesta ja jakelusta. HUS ja Apotti tekevät tiivistä yhteistyötä koulutusten hallinnointiin liittyen sekä koulutussisältöjen ja -materiaalien kehittämisessä ja ylläpidossa.

HUS on järjestänyt kokeneiden käyttäjien Apotti-koulutuksia vuodesta 2023 lähtien, jolloin järjestettiin ensimmäiset pilottikoulutukset. HUS käyttää kokeneiden käyttäjien koulutuksista termiä kertauskoulutus. HUSin kertauskoulutusten tarkoitus on vahvistaa ammattilaisten järjestelmäosaamista, lisätä ammattiryhmien ymmärrystä järjestelmätyönkulkujen eri vaiheiden tärkeydestä sekä selkeyttää kokonaiskuvaa järjestelmän käytöstä. HUS käyttää kertauskoulutuksissa Apotin tuottamia koulutusmateriaaleja.

Kertauskoulutuksia on pilotoitu ja järjestetty HUSissa laajasti useille ammattiryhmille ja järjestelmätoiminnoille. HUS on toteuttanut kaikki kertauskoulutuksensa yhden tai kahden tunnin mittaisina ohjaustuntityyppisinä etäkoulutuksina, joihin ei ole tarvinnut erikseen

ilmoittautua, vaan osallistuminen on haluttu tehdä järjestelmän käyttäjille mahdollisimman helpoksi ja ketteräksi. Etäyhteyslinkit koulutuksiin on jaeltu HUSin sisäisellä koulutus sivulla. Koulutukset ovat rakentuneet kouluttajan järjestelmädemoon ja keskustelun ympärille ja osallistujat eivät ole päässeet harjoittelemaan työkulkuja järjestelmässä.

Pilotin alussa vuonna 2023 HUS Tietohallinnon Apotti-sovelluskoulutuspalveluiden tiimi toteutti kattavan kyselyn kertauskoulutustarpeista ja -toiveista kaikille HUSissa työskenteleville Apotti-järjestelmää käyttäville ammattilaisille. Kyselyn tulosten perusteella järjestettiin vuonna 2023 kaikille potilastyötä tekeville ammattilaisille yhteiset lääkitystyönkulkuihin liittyvät kertauskoulutukset. Yhteensä koulutustoteutuksia järjestettiin 17, ja niihin osallistui 774 ammattilaista. Osallistujilta kerätyn koulutuspalautteen mukaan kertauskoulutukset olivat onnistuneita ja niille oli runsaasti kysyntää. Palautekyselystä saatiin myös runsaasti aihe-ehdotuksia tuleviin kertauskoulutuksiin.

Lääkitystyönkulkujen kertauskoulutusten jälkeen HUSissa tehtiin uusi käyttäjäkysely kertauskoulutusten aiheitoiveiden ja -tarpeiden kartoittamiseksi. Kyselyn tulosten perusteella järjestettiin yhteensä 65 kertauskoulutusta 16 eri aiheesta, ja niihin osallistui yhteensä 3962 ammattilaista. Osallistujilta kerätyn koulutuspalautteen mukaan kertauskoulutukset olivat hyviä ja selkeitä ja ne koettiin hyödyllisiksi. Koulutuksia myös toivottiin lisää jatkossa. Etänä toteutetut ohjaustuntityyppiset koulutukset olivat vastaajien mielestä hyvä tapa järjestää kertauskoulutusta.

3.4 Järjestelmäkoulutuksen vaikuttavuus

Koulutuksen vaikuttavuuden määrittely on haastavaa. Raivola, R., Valtonen, R. ja Vuorensyrjä, M. (2000) määrittelevät koulutuksen vaikuttavuuden toiminnan kautta tapahtuvaksi positiiviseksi koulutuksen onnistumiseksi, jossa koulutukselle asetetut tavoitteet täyttyvät. Myös tavoitteiden määrittelyyn ja tavoiteasetantaan liittyy haasteita, sillä vaikka kaikkiin koulutukselle asetettuihin tavoitteisiin ei päästäisikään, voidaan oppimistuloksia silti saavuttaa. (Raivola, R., ym. 2020, s. 11-12.) Oppimistulosten konkreettinen toteaminen ei myöskään ole yksinkertaista (Järvinen, A., Koivisto, T., Poikela, E. ja Valkama, H. 2000, s. 129).

3.4.1 Koulutuksen vaikuttavuuden arviointi

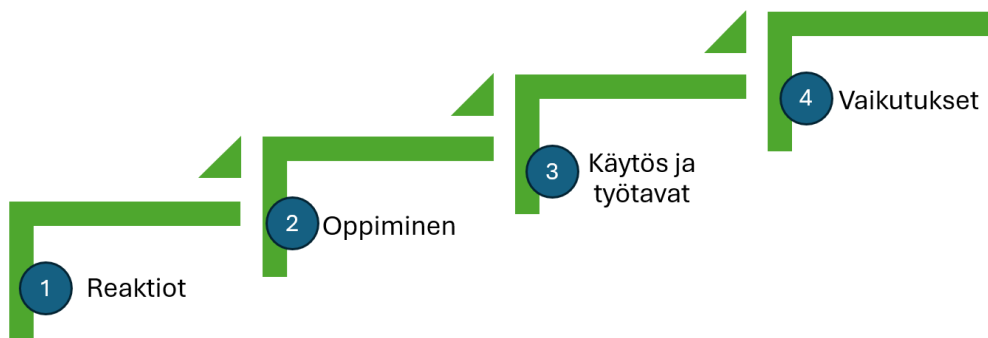
Arvioinnilla tarkoitetaan tässä yhteydessä kohteena olevan koulutuspalvelun analysointia sekä palvelun tuottaman arvon tai hyödyn määrittelyä. Arvioinnin tavoite on saada tietoa koulutuspalvelun kehittämisen tueksi. Arviointi on tärkeimpiä koulutuksen suunnittelun ja toteutuksen kehittämisen työkaluista. Koulutuksen arvioinnissa kohteena voi olla esimerkiksi koulutettavien tyytyväisyys kouluttajaan tai saavutetut oppimistulokset. (Frisk, T. 2005, s. 3; Opetushallitus 1998, s. 8). Tässä luvussa käsitellään koulutuksen vaikuttavuuden arviointia.

Koulutuksen vaikuttavuuden arviointiin liittyy useita tekijöitä ja näkökulmia. Kun tavoitteena on tarjota työtehtäviin liittyvää koulutusta, jolla saadaan aikaan vaikuttavuutta, tulee koulutuksen sisältöjen suunnitteluun ja määrittelyyn osallistaa asiakasorganisaation edustajia niin koulutuksen kohderyhmästä kuin organisaation toimintakokonaisuutta kehittävien asiantuntijoiden joukosta. Ennen koulutuksen suunnittelua tulee pyrkiä määrittelemään asiakasorganisaation lähtötilanne sen asian osalta, johon koulutuksella halutaan vaikuttaa. Tämä lähtötason määrittely mahdollistaa systemaattisen vaikuttavuusarvioinnin. (YH Training Oy 2020.)

Koulutuksen vaikuttavuuden arviointia voidaan tehdä monella eri tasolla. Vaikuttavuutta voidaan tarkastella esimerkiksi yksilön, työyhteisön tai koko organisaation tasolla. Vaikuttavuutta voidaan arvioida myös koulutuspalvelua tuottavan organisaation näkökulmasta. Vaikuttavuutta arvioidaan yleensä eri teemojen kautta. Näitä teemoja ovat esimerkiksi tietojen ja taitojen kohtaaminen, toiminnan kehittäminen sekä kustannustehokkuus ja tuottavuus. (Sotetie 2021.)

Kun halutaan tuottaa relevanttia ja vaikuttavaa koulutusta, tulisi toimintaa ja koulutusta kehittää käytäntöperustaisesti siten, että eri tasot, näkökulmat, teemat ja toimijat voivat yhdistyä osaksi koulutuspalveluiden suunnittelun ja toteutuksen prosesseja (Sotetie 2021). Koulutuksen relevanssilla tarkoitetaan sitä, miten tarkoituksenmukainen, hyödyllinen tai mielekäs koulutus on. Relevanssin käsitettä on oleellista pitää mukana, kun suunnitellaan koulutuksen vaikuttavuuden tarkastelua ja arviointia, ja samalla pohtia, kenelle koulutuksen tulee olla tarkoituksenmukaista ja miksi. (Raivola, R. ym. 2000, s. 17.)

Kirkpatrickin 1950-luvulla kehittämä nelitasoinen koulutuksen arviointimalli (kuva 3) on yksi käytetyimmistä viitekehyksistä koulutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa. Arviointikehyksen päätavoite on vastata kysymykseen ”Toimiiko tämä koulutus oikeasti?”. Nelitasoinen malli auttaa tunnistamaan eritasoisia tietoja ja niiden avulla muodostamaan kokonaisarviointin koulutuksen vaikuttavuudesta. (Ketkin, I. 2023.)



Kuva 3. Kirkpatrickin nelitasoinen koulutuksen arviointimalli (Mukaiillen Ketkin, I. 2023).

- Kirkpatrickin arviointimallin tasolla 1 (reaktiot) arvioidaan oppijoille muodostunutta ensivaikutelmaa koulutuksesta. Tiedonkeruussa käytetään tyypillisesti palautekyselyä, johon oppijat vastaavat heti tai melko pian koulutuksen jälkeen. Kyselyssä käytetään sekä rakenteisia kysymyksiä ja väittämiä, joihin oppija vastaa olevansa joko samaa tai eri mieltä, sekä avoimia kysymyksiä. Tyypillisiä kysymyksiä voivat olla esimerkiksi ”Kuinka tyytyväinen olet koulutukseen?” tai ”Saitko koulutuksesta työkaluja, jotka auttavat sinua päivittäisessä työssäsi?”. Kerätyn tiedon tarkastelu ja tulkinta on tyypillisesti melko suoraviivaista ja erityisesti kvantitatiivisesta datasta nähdään helposti yleinen trendi.
- Tasolla 2 (oppiminen) arvioidaan sitä, millaista konkreettista oppimista koulutuksessa tapahtui. Tiedonkeruussa voidaan käyttää esimerkiksi niin sanottuja testaa tietosi -osioita tai osaamistestejä, oppijoiden haastatteluja tai itsenäisesti suoritettavia harjoituksia. Osaamistestissä voidaan käyttää sekä rakenteisia kysymyksiä ja väittämiä että avoimia kysymyksiä. Tavanomaisia kysymyksiä voivat olla esimerkiksi ”Mitkä ovat uuden järjestelmän kolme pääosiota?” tai ”Mikä käsitellyistä vaihtoehdoista parhaiten tehostaisi yksikkösi työnkulkua?”. Tason 2 arvioinnissa on

hyödyksi, mikäli oppijoiden osaamistaso ennen koulutusta on määritelty. Tällöin kerätyn datan analysoinnissa voidaan tehdä vertailua lähtötasoon ja näin arvioida koulutuksessa tapahtunutta oppimista.

- Tasolla 3 (käytös ja työtavat) arvioidaan oppijoiden työtavoissa (käytöksessä) koulutuksen jälkeen tapahtuneita muutoksia. Tiedonkeruuseen käytettäviä keinoja voivat olla esimerkiksi oppijoiden työskentelyn tarkkailu, oppijoiden, työyhteisön tai esihenkilön haastattelut tai eri toimijoille tehdyt kyselyt. Tietoa voidaan kerätä kysymyksillä kuten ”Miten työskentelysi on muuttunut koulutuksen jälkeen?” tai ”Miten uuden työkalun käyttö on sujunut tiimissäsi koulutuksen jälkeen?”. Tällä tasolla voidaan hyödyntää myös muuhun tarkoitukseen kerättävää aineistoa kuten virhe- ja vaaratapahtumien määrää ja laatua ja tarkastella näissä tapahtuneita koulutuksen jälkeisiä muutoksia.
- Kirkpatrickin mallin tasolla 4 (vaikutukset) arvioidaan koulutusinterventioiden vaikutusta organisaation kokonaistavoitteiden ja mittareiden näkökulmasta. Tason 4 arvioinnin kautta saadaan osoitettua koulutuksen merkitys organisaation tuloksen kannalta. Tällä tasolla tiedonkeruu ja syy-yhteyksien osoittaminen vaatii organisaation toiminnan syvällistä tuntemusta sekä erilaisten mittareiden tulkintaosaamista ja tutkimusmenetelmäosaamista. Kysymyksiä esitetään yksilöiden sijaan käytettävissä olevalle organisaation toimintaa kuvaavalle aineistolle, joita voivat olla esimerkiksi talouslukuihin tai työsuoritteiden määrään liittyvät raportit. Tiedonkeruun kysymyksiä voivat olla esimerkiksi ”Millaista vaikutusta koulutuksella on ollut suoritteiden määrään?” tai ”Miten esihenkilöiden ja johtajien saama koulutus vaikutti henkilöstövaihtuvuuteen?”.

(Ketkin, I. 2023.)

Kirkpatrickin arviointimalli perustuu koulutuksen vaikuttavuuden arvioinnin ROI-menetelmään. Lyhenne ROI tulee sanoista *Return on Investment*. Tällä tarkoitetaan koulutukseen sijoitetun pääoman ja käytettyjen resurssien tuottamaa arvoa ja hyötyä. Koulutuksen ROI on mittari, joka tuottaa organisaatioille ymmärrystä siitä, kuinka koulutukseen osallistuminen on parantanut tai tehostanut koulutukseen osallistuneiden työntekijöiden suorituskykyä ja tuottavuutta suhteessa koulutuksesta syntyneisiin kustannuksiin. Karkeimmillaan ROI on

täysin matemaattinen arvo, jossa lasketaan taloudellisen nettohyödyn ja koulutuksen kustannusten suhde. (Phillips, P.P. ja Phillips, J. J. 2019, s. 2.)

3.4.2 Millainen ylläpitokoulutus on vaikuttavaa?

Tietojärjestelmän käytön ylläpitokoulutuksen tavoitteena on sujuvoittaa säännöllisten työtehtävien suorittamista. Sosiaali- ja terveysalan haastavassa henkilöstötilanteessa on erityisen tärkeää asettaa ylläpitokoulutukselle ja sen vaikuttavuudelle konkreettiset tavoitteet ja mittarit. Vaikuttavuutta tulee arvioida systemaattisesti esimerkiksi luvussa 3.2.1 esitellyn Kirkpatrickin mallin avulla ja panostaa erityisesti tasoilla 3 ja 4 (Ketkin, I. 2023) tapahtuvaan vaikuttavuusarviointiin. Tällöin vaikuttavuuden näkökulmasta tulee muistaa huomioida myös se, miten laajalle käyttäjäjoukolle koulutusta tarjotaan. Yksittäisille henkilöille järjestettävällä koulutuksella harvoin saavutetaan vaikuttavuutta organisaatioiden kokonaistavoitteiden näkökulmasta (Raivola, R. ym. 2000, s. 13-15).

Tietojärjestelmän käyttöön liittyy aina jonkin verran vastustusta. Nykyiset asiakas- ja potilastietojärjestelmät ovat melko monimutkaisia käyttää. Järjestelmän käyttöä tukevalla jatkuvalla ylläpitokoulutuksella voidaan vaikuttaa käyttäjien kokemukseen järjestelmän hyödyllisyydestä omassa työssä. Laadukkaan ja käyttäjien tarpeisiin suunnitellun ylläpitokoulutuksen vaikutukset näkyvät koko työyhteisössä ja organisaatiossa järjestelmän monipuolisena käyttönä ja organisaation vahvana suorituskykynä. (Alasaarela, M. 2020, s. 55-57.)

Tietojärjestelmän käyttöä tukevan ylläpitokoulutuksen tulee kiinnittyä voimakkaasti osallistujien arkeen ja päivittäiseen työhön. Tämä edistää käyttäjien sopeutumista järjestelmän käyttöön ja näin parantaa järjestelmätyytyväisyyttä (Alasaarela, M. 2020, s. 56-57, 73.) Järjestelmän käytön osaamisen tukemista pohdittaessa tulee aina muistaa organisaation ja sen toimintamallien näkökulma ja ylläpitokoulutuksen vaikuttavuutta voidaankin lisätä yhdistämällä se muihin organisaation tai työyhteisön toimintaa kehittäviin toimenpiteisiin (Alasaarela, M. 2020, s. 57; Varma 2023, s. 17).

Kehittyvän tietojärjestelmän sujuva käyttö edellyttää jatkuvaa koulutusta. Sosiaali- ja terveydenhuollossa usein tehdään vuorotyötä ja lisäksi tilanteet päivittäisessä käytännön työssä vaihtelevat. Voidaankin todeta, että lähi- tai etäopetuksena järjestettävään

ylläpitokoulutukseen liittyy haasteita erityisesti koulutusten aikataulutuksen ja osallistumisen varmistamisen näkökulmasta. (Saranto, K. ym. 2020, s. 212, 214, 218.) Perinteisten kouluttajavetoisten koulutustilaisuuksien ohella voikin olla hyödyllistä hyödyntää esimerkiksi hyvin lyhyitä koulutusvideoita. Samalla kannattaa pohtia myös koulutusmateriaalin jakamista esimerkiksi sosiaalisessa mediassa tai muissa digitaalisissa alustoissa (Jarva, E. ym. 2022, s. 88.)

Erilaiset itsenäisen opiskelun materiaalit kuten verkkokurssit koetaan entistä useammin tehokkaina ja vaikuttavina ylläpitokoulutusmuotoina. Työyhteisön tai organisaation tasolla itseopiskelun vaikuttavuuteen liittyy tarjolla olevan materiaalin määrän ja laadun lisäksi tietokoneiden saatavuuden ja työajan riittävyyden näkökulmat. Itsenäinen opiskelu myös vaatii järjestelmän käyttäjältä motivaatiota ja vastuuta omasta oppimisestaan. Tehokkuudestaan ja vaikuttavuudestaan huolimatta nämä itsenäiseen opiskeluun liittyvät haasteet voivat olla osasyynä siihen, että järjestelmän käyttäjät pitävät kouluttajavetoisia luokkahuonekoulutuksia tai etäopetuksia parempina vaihtoehtoina. (Hendricks, T. ja Gordon, J. 2023; Jarva, E. ym. 2022, s. 88; Valta, M. 2013, s. 100-101.) Koulutusmuotoa merkitsevempi tekijä ylläpitokoulutuksen vaikuttavuuden näkökulmasta on kouluttautumiseen ja uuden oppimiseen käytettävä aika (Gordon, J. ja Manzione, L. 2025).

Formaalien ja nonformaalisten koulutusten ohella informaalilla koulutuksella saadaan aikaan vaikuttavuutta. Työssä tapahtuva ongelmanratkaisu esimerkiksi tukihenkilön kanssa järjestelmää tarkastellen ja materiaaleja hyödyntäen voidaan ajatella niin sanottuna vierikoulutuksena ja se voi yksilön näkökulmasta olla jopa tehokkaampi ja vaikuttavampi koulutuksen muoto kuin luokkahuoneessa järjestettävä useiden tuntien mittainen koulutus. Haasteena tällaisen tukihenkilövetoisen vierikoulutuksen järjestämisessä on usein tukihenkilön rajallinen työaika ja sen riittävyyteen liittyvät seikat. (Valta, M. 2013, s. 98-99.)

Gordonin ja Manzionen (2025) mukaan sekä lääkärit että hoitajat arvioivat itsenäisesti opiskeltavat verkkokurssit, kouluttajavetoiset etäkoulutukset ja luokkahuoneessa järjestettävät lähiopetuskoulutukset yhtä tehokkaiksi ja vaikuttaviksi ylläpitokoulutusmuodoiksi. Koulutuksen sisällön suunnittelu ammattilaisten tarpeet huomioiden ja hyötynäkökulmia korostaen on tärkeää. Verkossa tapahtuva kouluttautuminen on tehokasta erityisesti ajankäytön näkökulmasta ja kertaalleen tuotettu koulutus skaalautuu melko helposti ja nopeasti hyvin laajoillekin käyttäjärühmille soveltuvaksi ja näin on mahdollista tuottaa organisaatiotasoisia vaikuttavuutta. Erilaisten verkkokoulutusmateriaalien kohdalla tulee panostaa siihen, että ne

ovat helposti löydettävissä ja että ne ovat ajan tasalla. Koulutuksen organisaatiotasaisen vaikuttavuuden näkökulmasta johdon ja esihenkilöiden sitoutuminen systemaattiseen ylläpitokoulutukseen on olennaista. Ylläpitokoulutuksista tulee myös systemaattisesti kerätä palautetta ja hyödyntää sitä koulutusten jatkuvassa kehittämisessä. (Gordon, J. ja Manzione, L. 2025.)

Diplomityötutkimuksessa tehdyn kirjallisuuskatsauksen perusteella vaikuttaisi olevan suositeltavaa suunnitella kokeneiden järjestelmäkäyttäjien ylläpitokoulutuksen sisältö kohderyhmän aitoon tarpeeseen siten, että siinä huomioidaan järjestelmän käytössä tunnistetut haasteet ja lisäosaamistarpeet. Järjestelmäosaamisen ylläpitokoulutusta kannattaa tarjota ennakoluulottomasti erilaisia koulutusmuotoja ja teknologioita hyödyntäen. Organisaation tuki tietojärjestelmäosaamisen ylläpitokoulutukselle vaikuttaisi olevan suositeltavaa ylläpitokoulutuksen vaikuttavuuden näkökulmasta. (Hyppönen, H. ym. 2018, s. 30-31; Lagebo, B. 2010, s. 7; Vehko, T. ym. 2019, s. 12-13.) Vehkon ym. (2023) ja Kyytsösen ym. (2024, s. 89) mukaan kuhunkin tarpeeseen parhaiten sopivan koulutusmuodon valintaan vaikuttavia tekijöitä on useita.

Kuva 4 kokoaa yhteen kirjallisuudesta tunnistetut osatekijät vaikuttavalle ylläpitokoulutukselle. Ylläpitokoulutusten järjestämisessä tietyille kohderyhmälle tulee huomioida kohderyhmän haasteet liittyen järjestelmän käyttöön ja näin tunnistaa ne järjestelmätoiminnot, joiden käytössä kohderyhmä tarvitsee tukea. Ylläpitokoulutukset tulee järjestää tavalla, joka sopii kohderyhmän tarpeisiin ja on skaalattavissa riittävän suurelle joukolle käyttäjiä. Koulutuksen suunnitteluprosessissa tulee varmistaa organisaation johdon ja esihenkilöiden sitoutuminen ja näin mahdollistaa koulutukseen osallistuminen koko kohderyhmälle. Lisäksi tulee suunnitella koulutuksen vaikuttavuuden systemaattinen arviointi ja asettaa sille mittarit.



Kuva 4. Vaikuttavan ylläpito-koulutuksen osatekijät.

4 Tutkimusprosessi ja käytetyt tutkimusmenetelmät

Tässä luvussa kuvataan diplomityön tutkimusprosessi. Luvussa kuvataan tutkimuksen lähtökohdat ja toimintaympäristö, jossa tutkimus toteutettiin sekä ne menetelmät ja keinot, joilla kokeneiden Apotti-järjestelmän käyttäjien koulutustarpeita voidaan tutkia ja kartoittaa. Luvussa kuvataan ylläpitokoulutuspalvelun kehittämisstrategia ja se, miten päädyttiin tutki- maan ja soveltamaan palvelumuotoilun tuplatimanttiprosessia. Luvussa myös esitellään yleisellä tasolla palvelumuotoilun tuplatimanttiprosessia ja siihen liittyviä menetelmiä. Luvussa kuvataan myös tutkimuksen laadunvarmistuksen keinot. Lopuksi esitetään yhteenveto teh- dyn tutkimukseen empiirisestä osuudesta ja kuvataan, miten tuplatimanttimallia sovellettiin pilotoitavan ylläpitokoulutusmallin rakentamisessa.

4.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja kuvaus toimintaympäristöstä

Oy Apotti Ab:ssa toimii osaamisen kehittämisen yksikkö, joka vastaa loppukäyttäjien jär- jestelmäkoulutusten suunnittelusta ja toteutuksesta. Yksikössä työskentelee 14 kouluttajaa ja käytössä on kolme koulutusluokkaa. Osaamisen kehittämisen yksikkö tekee tiivistä yh- teistyötä järjestelmäkehityksen tiimien kanssa. Järjestelmä kehittyy jatkuvasti ja osaamisen kehittämisen yksikön tuottamat palvelut tukevat järjestelmän loppukäyttäjiä järjestelmän käytössä.

Apotti-koulutuksen oppimiskäsitys ja toteutusmalli (liite 1) on kehitetty yleisimpien oppi- miskäsitysten pohjalta ja siinä voidaan tunnistaa niin behavioristisen, kognitivistisen kuin konstruktivistisen ja sosiokonstruktivistisen oppimiskäsityksen elementtejä ja piirteitä. Apotti-koulutuksen oppimiskäsityksessä ja toteutusmallissa korostuu loppukäyttäjän oma aktiivinen rooli ja vastuu oman järjestelmäosaamisensa asiantuntijana. Oppijalta edellyte- tään tarjotun tiedon merkityksen tunnistamista ja sen liittämistä omaan päivittäiseen työ- hönsä. Oppiminen tapahtuu, kun oppija liittyy koulutuksessa saamaansa tietoa aiemman tie- toperustansa päälle. Toisaalta Apotti-koulutukselle on tyypillistä se, että koulutuksen ra- kenne on ennalta melko tarkkaan suunniteltu ja lähi- ja etäopetustilanteissa kouluttajan rooli

tiedon jakajana ja oppimistilanteen ohjaajana ja toisaalta oppijan rooli passiivisena tiedon vastaanottajana jossain määrin korostuu.

Apotti tarjoaa runsaasti koulutusmateriaalia käyttäjän järjestelmäosaamisen tueksi. Koulutuksia suorittaessaan oppija harjoittelee järjestelmän käyttöä joko koulutus- tai harjoitteluympäristön tai simulaatioiden kautta ja häntä ohjataan havainnoimaan oppimisen kannalta oleellisia asioita. Oppiminen perustuu aktiiviseen vuorovaikutukseen kouluttajan, oppijan, koulutusmateriaalien ja järjestelmän välillä.

Taulukossa 3 esitetään Oy Apotti Ab:n koulutuspalveluvalikoima ennen ylläpitokoulutuksen mallin kehittämistä. Valmiissa, jatkuvasti ylläpidettävässä koulutusvalikoimassa on (tilanne huhtikuussa 2025) 22 säännöllisesti järjestettävää lähi- tai etäopetuskurssia, 46 asiakkaan tilauksesta järjestettävää lähi- tai etäopetuskurssia ja 58 itsenäisesti suoritettavaa verkkokurssia. Luvuissa on huomioitu niiden asiakasorganisaatioiden koulutukset, jotka käyttävät Apotin koulutuspalveluita.

Taulukko 3. Koulutuspalveluvalikoima. Kuvaus lähtötilanteesta.

Koulutuspalvelu	Kuvaus	Koulutusmuodot
Uuden loppukäyttäjän koulutukset – valmiit ennakko-, perus- ja lisäkurssit	Työsuhteen alkuvaiheessa suositeltavat järjestelmän käytön koulutukset; järjestetään joko säännöllisesti tai asiakkaan tilauksesta, sisältää järjestelmän käytön harjoittelua	Lähiopetus luokkahuoneessa Etäopetus Itsenäisesti suoritettava verkkokurssi
Räätälöidyt koulutukset kokeneille järjestelmän käyttäjille	Esimerkiksi tietyssä yksikössä tunnistettuun järjestelmän käytön osaamisen haasteeseen liittyvä, tähän yksittäiseen, rajatun joukon tarpeeseen räätälöitävä ja toteutettava yksittäinen koulutus tai koulutussarja; järjestetään asiakkaan tilauksesta, voi sisältää järjestelmän käytön harjoittelua	Lähiopetus luokkahuoneessa Etäopetus
Ohjaustunnit kokeneille järjestelmän käyttäjille	Esimerkiksi tietyssä yksikössä tai organisaatiossa tunnistettuun järjestelmän käytön osaamisen haasteeseen liittyvä, suuremmalle joukolle sopiva, tähän yksittäiseen tarpeeseen suunniteltava ja toteutettava järjestelmän käytön ohjaustunti tai uuteen järjestelmätoiminnallisuuteen liittyvä järjestelmän käytön ohjaustunti; järjestetään joko asiakkaan tilauksesta tai Apotin aloitteesta, ei sisällä järjestelmän käytön harjoittelua	Ohjaustunti etäyhteydellä

Uuden loppukäyttäjän koulutukset – valmiit ennakko-, perus- ja lisäkurssit

Työsuhteensa alussa tai työtehtävien merkittävästi muuttuessa järjestelmän loppukäyttäjälle on tarjolla oman käyttäjäroolinsa mukainen järjestelmän käytön peruskurssi (taulukko 3). Peruskurssin kesto vaihtelee kahdesta kahdeksaan tuntiin ja sen toteutusmuotona voi olla joko lähiopetus luokkahuoneessa, etäopetus Teams-viestintäsovelluksen kautta tai itsenäisesti suoritettava verkkokurssi.

Käyttäjäroolin mukaisten peruskurssien toteutustiheys perustuu roolissa työskentelevien loppukäyttäjien määrään ja vaihtuvuuteen. Joitakin peruskursseja toteutetaan kerran viikossa, joitakin kahden viikon välein, joitakin kerran kuussa ja joitakin kuuden viikon välein. Osa peruskursseista järjestetään erillisten tilausten perusteella. Koulutustoteutukset julkaistaan kohdeyrityksen hallinnoimalla verkkoalustalla käytössä olevan palveluvuosikellon mukaisesti (säännöllisesti järjestettävät peruskurssit) tai koulutuksen tilaajan kanssa sovitun mukaisesti (tilauskurssit). Loppukäyttäjät ilmoittautuvat koulutuksiin kyseisen verkkoalustan kautta.

Joillekin rooleille on peruskurssia edeltävästi tarjolla niin sanottu ennakkoverkkokurssi, joka tarjoaa järjestelmän käyttöä opettelevalle ammattilaiselle työsuhteen ensivaiheessa tärkeää tietoa. Ennakkoverkkokurssi suoritetaan itsenäisesti opiskellen ja sen suorittamista suositellaan ennen peruskurssille osallistumista. Joillekin rooleille on lisäksi tarjolla lukuisia lisäkursseja, joita loppukäyttäjät voivat suorittaa omien työtehtäviensä mukaisesti. Suurin osa näistä lisäkursseista on itsenäisesti suoritettavia, melko lyhyitä ja rajattuun aiheeseen keskittyviä verkkokursseja. Verkkokurssit suoritetaan kohdeyrityksen hallinnoiman verkkoalustan kautta.

On myös joitakin käyttäjäryhmiä, joiden suorittamat työnkulut järjestelmässä ovat hyvin rutiinomaisia ja yksinkertaisia. Tällaisille käyttäjäryhmille ei välttämättä ole tarjolla varsinaista koulutusta lähi- tai etäopetuksen tai verkkokurssin keinoin, vaan järjestelmän käyttö opitaan käyttöohjeen avulla.

Räätälöidyt koulutukset kokeneille järjestelmän käyttäjille

Asiakasorganisaatiot voivat tilata räätälöityjä koulutuksia järjestelmää pidempään käyttäneiden loppukäyttäjien tarpeisiin (taulukko 3). Tällainen tilaus voi liittyä esimerkiksi tietyssä

yksikössä tunnistettuun järjestelmän käytön osaamisen haasteeseen. Rääätälöidyssä koulutuksessa käsitellään tyypillisesti useampia järjestelmätoimintoja tai -työnkulkuja.

Tilaus aloittaa prosessin, jossa tarvittavien sidosryhmien kanssa erikseen suunnitellaan ja toteutetaan yksittäinen/muutama koulutustoteutus tilauksen tehneen loppukäyttäjäjoukon tarpeisiin. Tällainen räätälöity koulutus ei jää osaksi kohdeyrityksen pysyvää koulutusvalikoimaa. Rääätälöidyt koulutustoteutukset julkaistaan kohdeyrityksen hallinnoimalla verkkoalustalla tilaajan kanssa sovitun mukaisesti joitakin viikkoja tai kuukausia etukäteen ja loppukäyttäjät ilmoittautuvat koulutuksiin verkkoalustan kautta.

Jos tilauksen käsittelyssä todetaan, että kyse on loppukäyttäjistä, jotka eivät ole suorittaneet roolinsa mukaista peruskurssia, ohjataan heidät ensin suorittamaan peruskurssi. Jos räätälöitävää koulutusta koskeva tilaus liittyy aiheeseen, josta on tarjolla valmis lisäkurssi, ohjataan loppukäyttäjät ensin suorittamaan lisäkurssi.

Ohjaustunnit kokeneille järjestelmän käyttäjille

Asiakasorganisaatiot voivat tilata ohjaustunteja järjestelmää pidempään käyttäneiden loppukäyttäjien tarpeisiin (taulukko 3). Tällainen tilaus voi liittyä esimerkiksi tietyssä yksikössä tunnistettuun järjestelmän käytön osaamisen haasteeseen tai laajemmin suurempaa käyttäjäryhmää koskevaan osaamisen kehittämisen tarpeeseen. Ohjaustunnin aiheena on tyypillisesti jokin yksittäinen järjestelmätoiminto tai -työnkulku.

Tilaus aloittaa prosessin, jossa erikseen suunnitellaan ohjaustunti tilauksen tehneen loppukäyttäjäjoukon tarpeisiin. Ohjaustuntien tiedot ja etäosallistumislinkit julkaistaan kohdeyrityksen hallinnoimalla verkkoalustalla tilaajan kanssa sovitun mukaisesti joitakin viikkoja tai kuukausia etukäteen. Ohjaustunneille ei ilmoitauduta. Kukin ohjaustunti järjestetään tyypillisesti yhden kerran ja siitä tehdään tallenne myöhempää käyttöä varten. Tallenteet jaellaan kohdeyrityksen hallinnoimalla verkkoalustalla.

Jos tilauksen käsittelyn yhteydessä todetaan, että tilatun ohjaustunnin aiheesta on tarjolla kattava järjestelmän käytön ohje, varmistetaan, että tilaaja löytää ohjeen ja osaa hyödyntää sitä. Jos ohjaustuntia koskeva tilaus liittyy aiheeseen, josta on tarjolla valmis lisäkurssi, ohjataan loppukäyttäjät ensin suorittamaan lisäkurssi.

4.2 Kokoneiden Apotti-järjestelmän käyttäjien koulutustarpeiden kartoittamisen tavat ja keinot

Kohdeyrityksen on mahdollista kartoittaa ja tunnistaa järjestelmää pidempään käyttäneiden loppukäyttäjien ylläpitokoulutustarpeita useilla eri tavoilla ja keinoilla. Pilotoitavaa mallia muodostettaessa päädyttiin pitämään painopiste niissä tiedoissa, joita on kerätty suoraan loppukäyttäjiltä (sisältötoiveisiin liittyvät ennakkokyselyt) tai muutoin kertovat loppukäyttäjien konkreettisista haasteista järjestelmän käytössä (ohjeistuksella ratkaistut häiriöt). Voitiin siis todeta jo nyt, että käytettävissä oleva koulutustarpeiden kartoittamisen keinovalikoima mahdollistaa tämän tutkimuksen lopputuloksena syntyneen ylläpitokoulutuksen mallin kehittämisen ja tapauskohtaisen räätälöinnin esimerkiksi eri kohderyhmien tarpeisiin. Tässä luvussa on käytetty lähteenä kohdeyrityksen sisäistä dokumentaatiota.

Apotti-järjestelmän käyttäjäkysely

Kohdeyritys tekee vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn kaikille Apotti-järjestelmän käyttäjille. Kyselyllä mitataan järjestelmän toimintaa yleisellä tasolla loppukäyttäjän näkökulmasta, eikä se mittaa yksittäisten kehittämistoimenpiteiden vaikutusta. Kysely toteutetaan sähköisesti ja käyttäjät pääsevät vastaamaan suoraan Apotti-järjestelmän kautta. Vuosina 2024 ja 2023 kyselyyn vastasi 11% kaikista käyttäjistä. Vuoden 2022 kyselyn vastausaktiivisuus oli jonkin verran parempi.

Kyselyn tulosten perusteella ei voida tunnistaa yksittäisiä ylläpitokoulutusaiheita, mutta tuloksista syntyy kokonaisymmärrys siitä, millaisena järjestelmän loppukäyttäjät kokevat järjestelmän käytön. Kyselyn tulokset järjestelmän käytön helppoudesta ja päivittäisen työn tehostamisesta vastaavat yleistä käsitystä Apotti-järjestelmästä: käyttäjät kokevat järjestelmän vaikeakäyttöisenä ja päivittäisen työn tehokkuutta heikentävänä. Tyytyväisimpiä käyttäjät ovat järjestelmän vasteaikaan, käytön ohjeisiin sekä suoritettuihin järjestelmäkoulutuksiin.

Ohjeistuksella ratkaistut häiriöt

Apotti käsittelee vuosittain kymmeniä tuhansia loppukäyttäjien tekemiä häiriöilmoituksia. Huomattava osa tulleista häiriöilmoituksista ei kuitenkaan liity järjestelmän häiriö- tai virhetilanteeseen, vaan kyse on käyttäjän puutteellisesta osaamisesta. Vuonna 2024 43% tulleista häiriöilmoituksista ratkaistiin ohjeistamalla käyttäjää (kuva 5).



Kuva 5. Vuonna 2024 ratkaistut häiriöt.

Häiriöilmoitukset käsitellään ServiceNow-toiminnanohjausjärjestelmässä. Häiriöilmoitukset luokitellaan asiakasorganisaatioittain, yksiköittäin ja käyttäjärooleittain. Lisäksi niille määritellään rakenteisesti palvelu, eli se, mistä aiheesta häiriöilmoitus on tehty. Monipuoliset suodatusmahdollisuudet mahdollistavat häiriöilmoitusten hyödyntämisen ylläpitokoulutustarpeiden tunnistamisessa ja koulutusten kohdentamisessa.

Asiakasorganisaatioiden edustajien ja asiantuntijoiden kanssa käytävät keskustelut

Apotin osaamisen kehittämisen yksikkö tapaa asiakasorganisaatioiden edustajia säännöllisissä seurantakokouksissa. Kokouksissa tarkastellaan järjestettyjen koulutusten tilastoja ja palautteita sekä keskustellaan koulutustarjonnan ja -valikoiman kehittämisestä. Asiakasorganisaatioiden edustajat toimivat linkkinä Apotin ja edustamansa organisaation loppukäyttäjien välillä, ja heidän kauttaan Apotin on mahdollista saada tietoa, palautetta ja ideoita kokeneiden käyttäjien ylläpitokoulutustarpeista. Asiakkaat voivat myös pyytää muutoksia olemassa olevaan pysyvään koulutustarjontaan erillisen prosessin mukaisesti.

Uusien käyttäjien koulutuksista kerättävä palaute

Toistaiseksi koulutustarjonnan painopiste on ollut uusien Apotti-käyttäjien koulutuksissa. Toisinaan uuden käyttäjän koulutukseen kuitenkin osallistuu käyttäjä, joka on työskennellyt Apotti-järjestelmää käyttävässä organisaatiossa pidemmän aikaa, mutta jostain syystä peruskoulutukseen osallistuminen on viivästynyt. Tällaisen kokeneemman käyttäjän palaute koulutuksesta voi antaa arvokasta tietoa ylläpitokoulutustarpeista. Tällainen käyttäjä usein kaipaa järjestelmän käyttöä sujuvoittavaa lisäosaamista yksinkertaisimpien perustoimintojen opetuksen sijaan. Apotin osaamisen kehittämisen yksikkö seuraa koulutuspalautteita säännöllisesti ja kehittää palveluitaan niiden avulla.

Tilaukset räätälöitävistä koulutuksista ja ohjaustunneista

Asiakasorganisaatioiden tekemät tilaukset kokeneille käyttäjille räätälöitävistä koulutuksista ja ohjaustunneista tarjoavat Apotille arvokasta tietoa. Järjestelmän käytössä on tunnistettu joitakin haastavia työnkuluja ja toimintoja sekä toimintoja, joiden oikeanlainen käyttö on kriittisen tärkeää asiakas- ja potilasturvallisuuden tai esimerkiksi oikein toteutuvan laskutuksen näkökulmasta. Nämä tunnistetut aiheet toistuvat tulleissa tilauksissa. Näitä tilauksia kannattaa ehdottomasti tarkastella ylläpitokoulutusten kohderyhmien ja aiheiden suunnittelussa.

Sisältötoiveisiin liittyvät ennakkokyselyt

HUS Tietohallinnon Apotti-sovelluskoulutustiimi on tehnyt kahteen kertaan laajan käyttäjäkyselyn aiheitoiveista omien kertauskoulutustensa suunnittelun tueksi. Koulutuksissa on ollut runsaasti osallistujia ja niistä saatu palaute on ollut hyvää. HUSin kokemusten perusteella vaikuttaa kannattavalta selvittää koko käyttäjäjoukon toiveita ja tarpeita tällaisen kyselyn keinoin. Toinen vaihtoehto on tehdä sisältötoiveisiin liittyvä, mahdollisesti käyttäjäryhmän käyttämien järjestelmätyönkulkujen tai -toimintojen perusteella räätälöity ennakkokysely kohdennetummin tietylle käyttäjäryhmälle sen jälkeen, kun ylläpitokoulutus on päätetty suunnitella ja toteuttaa kyseiselle käyttäjäryhmälle. Sisältötoiveisiin liittyvissä ennakkokyselyissä voi käyttää sekä rakenteisia että avoimia kysymyksiä. Haasteeksi kyselyiden

käytössä voi nousta se, että kaikkia yksittäisten vastaajien toiveita ei voida toteuttaa ja näin ollen toteutetusta koulutuksesta voi syntyä negatiivinen asiakaskokemus.

Signal Data

Apotti-järjestelmän taustalla oleva Epic-järjestelmä mahdollistaa järjestelmän käytön mittaamisen ja siitä kertovan datan tarkastelun. Tätä dataa kutsutaan Signal Dataksi. Dataa voi tarkastella esimerkiksi koko organisaation, jonkin tietyn erikoisalan tai yksittäisen yksikön tasolla. Jopa yksittäisen käyttäjän tuottaman datan tarkastelu on mahdollista, mutta suomalaisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa tähän liittyy esimerkiksi työntekijän yksityisyyden suojaan liittyviä ongelmakohtia, joista johtuen Apotin käyttäjien järjestelmän käyttöä ei tarkastella tällaisella tasolla. Signal Data on saatavilla erikseen nimetyille henkilöille perustelluista syistä.

Signal Data -työkalu kerää tietoa siitä, minkä verran käyttäjät käyttävät aikaa tietyissä järjestelmätoiminnoissa. Datan avulla voidaan vertailla esimerkiksi samankaltaisia Apottia käyttäviä yksiköitä ja niissä työskentelevien ammattihenkilöiden järjestelmän käyttöä. Vertailua voidaan tehdä myös kansainvälisesti tarkastelemalla esimerkiksi kaikkien vuodeosastolla työskentelevien lääkäreiden Apotti-järjestelmän käytön dataa ja vertaamalla sitä kaikkien Epic-järjestelmää käyttävien vuodeosastolääkäreiden järjestelmän käytön dataan.

Jos Signal Dataa tarkasteltaessa tunnistetaan toimintoja, joiden käyttöön menee jossain yksikössä merkittävästi enemmän aikaa kuin verrokkiyksiköissä, voidaan pohtia aiheeseen liittyvän ylläpitokoulutuksen tarvetta kyseisessä yksikössä. Signal Datan käytön hyödyntämisen edellytyksenä on kuitenkin vankka toiminnan tuntemus – pelkkä järjestelmätoiminnon käyttöön kuluva aika ei yksinään kerro koko totuutta. Signal Datan käytössä tulee huomioida myös, että se on alun perin kehitetty lääkäreiden järjestelmän käytön mittaamiseen. Signal Data yhdistää monet muut käyttäjäryhmät ja -roolit yhdeksi joukoksi. Suomalaisten sosiaali- ja terveydenhuollon eri roolien ammattilaisten järjestelmän käytön mittaaminen ja merkityksellisen tiedon tunnistaminen voi näin ollen olla haastavaa.

4.3 Ylläpitokoulutuksen mallin kehittämisstrategia

Oleellinen osa uuden koulutuspalvelun kehittämiseen liittyvää tutkimusta oli muodostaa koulutusten suunnitteluun resurssitehokas toimintamalli, joka aidosti mahdollistaa asiakkaiden osallistamisen. On yleisesti tiedossa, että suomalaiset sosiaali- ja terveydenhuollon julkisia palveluita tarjoavat organisaatiot, joita Oy Apotti Ab:nkin asiakasorganisaatiot ovat, painivat talousvaikeuksien sekä kiperien työajan ja resurssien käytön kohdentamisen haasteiden kanssa. Uuden ylläpitokoulutuspalvelun suunnittelussa ja kehittämisessä ensisijaisen tärkeäksi tavoitteeksi asetettiin sen varmistaminen, että ylläpitokoulutukset tuottavat osallistujille konkreettista arvoa ja hyötyä ja näin vastaavat asiakasorganisaatioiden tunnistamaan järjestelmäosaamisen kehittämisen ja ylläpidon tarpeeseen. Sosiaali- ja terveystalouden palveluissa käynnissä oleva murros muovaa Apotin asiakkaiden ja järjestelmän loppukäyttäjien järjestelmäosaamistarpeita jatkuvasti. Asiakkaiden toiveiden kartoittaminen sekä käyttäytymisen ja toimintaympäristön ymmärtäminen ovat keskeisiä tekijöitä onnistuneen koulutuspalvelutuotannon näkökulmasta. Soveltamalla palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä tuotetaan palvelua, joka tuottaa arvoa ja hyötyä palvelun käyttäjälle.

Julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tuottavien organisaatioiden omistama Oy Apotti Ab ajatellaan tämän diplomityön yhteydessä julkisen sektorin toimijaksi ja Apotin tuottamien koulutuspalveluiden näkökulmasta resurssitehokkuus terminä karkeasti tarkoittaa suurille loppukäyttäjäjoukoille soveltuvia koulutuksia, joiden osallistujamäärät ovat suuret. Apottia voidaankin verrata julkisia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluita tuottaviin palveluorganisaatioihin – Apotin koulutuspalveluita käyttäväksi loppukäyttäjäasiakkaaksi tullaan välillisesti työllistymällä Apotin omistajaorganisaatioon ja Apotin tavoite on tuottaa arvoa ja hyötyä niin yksittäisille loppukäyttäjille kuin kokonaisille asiakasorganisaatioille tarjoamalla näille asiakaslähtöisiä palveluita ja ratkaisuja.

Toimeksiannon määrittelyyn, tarkentamiseen ja rajaamiseen liittyvissä keskusteluissa tarkasteltiin asiakaslähtöisen kehittämisen eri prosesseja ja menetelmiä. Keskusteluissa kohdeyrityksen edustajien kanssa päädyttiin rakentamaan hankkeen kehittämisstrategia palvelumuotoilun prosessin ja menetelmien soveltamisen kautta. Kohdeyritys on kiinnostunut palvelumuotoilusta ja sen hyödyntämismahdollisuuksia yrityksen palvelutuotannossa halutaan tutkia. Kohdeyrityksessä on käyty keskustelua erityisesti palvelumuotoilun tuplatimanttimallin hyödynnettävyydestä paitsi osaamisen kehittämisen palveluiden myös

tietojärjestelmän kehittämisessä. Näin ollen myös tässä diplomityöhön liittyvässä toimeksiannossa toivottiin palvelumuotoiluprosessin tuplatimanttimallin soveltamista tutkimuksen empiirisessä osuudessa.

Tutkimuksen teoreettista viitekehystä on tarkasteltu ja hyödynnetty ylläpitokoulutuspalvelun kehittämisessä ja pilotin suunnittelussa kuvassa 4 esitettyjen osatekijöiden kautta. Diplomityön teoreettinen viitekehys tukee ajatusta kokeneiden käyttäjien järjestelmäosaamisen ylläpitokoulutuksesta, joka suunnitellaan yhdessä järjestelmää käyttävien substanssiosaajien kanssa ja näin sidotaan koulutuksen sisältö koulutukseen osallistuvien todelliseen työskentely-ympäristöön ja järjestelmän päivittäisen käytön tilanteisiin. Ylläpitokoulutuksen ajankohta ja koulutusmuoto tulee suunnitella koulutuksen kohderyhmän tarpeita vastaavaksi. Teoreettisesta viitekehuksesta nousee selvästi ajatus asynkronisen verkko-oppimisen hyödyistä kokeneiden käyttäjien järjestelmäosaamisen tukemisessa ja kehittämisessä. Systemaattinen vaikuttavuuden arviointi tukee koulutuspalvelun jatkokehitystä.

Muotoiluajattelun merkittävimpiä etuja ylläpitokoulutusten kaltaisen koulutuspalvelun kehittämisessä ovat mahdollisuus aitoon kustannustehokkuuteen sekä se, että kun suunniteltu ja toteutettu koulutus vastaa osallistujan (asiakkaan) tarpeita, hän käyttää palvelua jatkossakin. Tyytyväinen asiakas myös kertoo positiivisesta kokemuksestaan eteenpäin (Tuulaniemi, J. 2011, s. 28-29; Valkonen, P. 2019.) Näin ollen voidaan ajatella, että Apotti-järjestelmän loppukäyttäjä, joka kokee saaneensa ylläpitokoulutuksesta apua/tukea/helputusta päivittäisiin työtehtäviinsä ja siten ylläpitokoulutukseen osallistumisen tarjonnan vastinetta siihen käyttämälleen työajalle, myös todennäköisesti suosittelee vastaavaan koulutukseen osallistumista kollegoilleen. Toimeksiannossa pidettiinkin hyvin tärkeänä sitä, että ylläpitokoulutukseen osallistunut loppukäyttäjä kokee, että koulutukseen osallistumisesta oli hänelle hyötyä ja näin kokee saavansa koulutuksesta arvoa ja vaikuttavuutta koulutuksen mahdollistaman järjestelmän sujuvamman käytön kautta.

Palvelumuotoilun tuplatimanttimallin lisäksi tarkasteltiin Futurice Oy:n Lean Service Creation (LSC) -mallia. LSC-mallissa palvelun kehittämisen työskentelyprosessi etenee työkortteja ja kaksivaiheista asiakashaastattelua hyödyntäen vision ja prototyypin luomisen ja testaamisen kautta tuotantoon. Malli huomioi palvelun jatkuvan kehittämisen iteraatioiden kautta. Malli korostaa oikean ongelman tai tarpeen tunnistamista ja siihen keskittymistä – oikea palvelu oikealle kohderyhmälle oikealla tavalla. (Futurice 2025.)

Diplomityönä toteutettuun tutkimukseen valitulla tuplatimanttimaliin pohjautuvalla kehittämisstrategialla pyrittiin varmistamaan, että uusi kehitettävä koulutuspalvelu aidosti tukee loppukäyttäjiä järjestelmän käytön osaamisen ylläpidossa ja siten sujuvoittaa näiden päivittäistä työskentelyä. Työskentelyssä haluttiin huomioida selkeästi eri vaiheet ongelmien ja tarpeiden tutkimiselle ja niiden tiivistämiselle sekä ratkaisuvaihtoehtojen ideoinnille ja niiden konseptoinnille. Tässä diplomityössä tuplatimanttimalia käytettiin kolmella tavalla: koko tutkimusprosessin kuvaamiseen, pilotoitavan ylläpitokoulutuksen tuottamisen mallin kuvaamiseen ja lopullisen ylläpitokoulutuksen tuottamisen mallin kuvaamiseen.

4.4 Palvelumuotoilun prosessi, vaiheet ja menetelmät

Palvelun käsitettä on melkein mahdotonta kuvata yksiselitteisesti. Palvelu voidaan määritellä esimerkiksi toimintana, joka auttaa jotakuta tekemään jotain tai tapahtumien ja prosessien summana, joka ratkaisee asiakkaan ongelman. Palvelu on jotain, mitä käytetään, mutta sitä ei omisteta. Palvelu voidaan kuvata myös asiakkaan ja palvelun tuottajan välisenä vuorovaikutusprosessina (Tuulaniemi, J. 2011, s. 59, 67.) Palvelu voi olla myös ”sellaisen tuotannollisen toiminnan seurausta, joka muuttaa niitä kuluttavien yksiköiden olosuhteita tai edistää tuotteiden ja rahoitusvarojen vaihdantaa” (Tilastokeskus 2025). Erilaisista palvelun määrittelmistä voidaan tunnistaa neljä yhdistävää teemaa:

- palvelun tarkoitus on ratkaista asiakkaan ongelma
- palvelu muodostuu prosessin vaiheista
- palvelu koetaan, sitä ei omisteta
- ihmisten välinen vuorovaikutus on tärkeä osa palvelua

(Tuulaniemi, J. 2011, s. 59.)

Palvelumuotoilu tarkoittaa kehittämistyöskentelyn mallia, jossa palveluita ja asiakkaan kokemusta kehitetään asiakaslähtöisesti, ja palvelumuotoilutyöskentelyn yhteydessä puhutaankin aina asiakkaan palvelukokemuksesta. Palvelukokemus on aina subjektiivinen ja palvelumuotoiluprosessilla tavoitellaan tämän subjektiivisen kokemuksen optimointia siten, että se olisi mahdollisimman positiivinen. Palvelun kehittämistä ajatellaan kokonaisvaltaisesti ja siinä huomioidaan paitsi asiakkaan toiveet ja tarpeet myös organisaation strategia,

liiketoiminta ja olemassa olevat prosessit. Kehittämistä ohjaa tarjottavasta palvelusta syntyvä asiakaskokemus ja näin ollen asiakas on mukana kehittämisen kaikissa vaiheissa. Palvelumuotoilu eroaakin tuotteiden muotoilusta siinä, että kehittämisen keskiöön on nostettu ihminen ongelmien ja tarpeiden. Palvelumuotoilu on konkreettinen työskentelytapa, jonka kautta saadaan yhdistettyä palvelun käyttäjän odotukset ja tarpeet ja palveluntuottajan liiketoimintatavoitteet ja näin rakennettua toimiva, arvoa tuottava palvelu. (Alhonen, M. ja Iloranta, R. 2021, s. 2; Helsingin kaupunki 2025; Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. ja Forsberg, S. 2019, s. 34, 36; Palvelumuotoilu Palo 2025; Tuulaniemi, J. 2011, s. 25-27, 30-31, 66.)

Palvelumuotoilua voidaan ajatella raameina, joiden sisältämällä lukuisilla keinoilla ja menetelmillä palvelun tuottaja voi alkaa opetella palveluiden asiakaslähtöistä kehittämistä. Palveluiden kehittäjän on tärkeää tuntee prosessin ja menetelmien teoriaa voidakseen alkaa soveltaa niitä ja rakentaa omaan toimintaympäristöönsä sopivia työskentelytapoja. Palvelumuotoiluprosessin etu kompleksisessa toimintaympäristössä on se, että kyse ei ole tarkkaan määritellystä mallista, vaan enemmänkin ajattelutavasta ja työkaluvalikoimasta. Palvelumuotoiluprosessia ja muotoiluajattelua voidaan hyödyntää hyvin laajasti eri toimialoilla. Työskentely ja prosessin ja menetelmien soveltaminen on aina kontekstisidonnaista. (Tuulaniemi, J. 2011, 58, 60, 62.)

Palvelumuotoilu auttaa muodostamaan kokonais kuvan kehitettävästä palvelusta ja siihen vaikuttavista tekijöistä, jotka tulee huomioida koko kehittämisprosessin ajan. Palvelumuotoilun prosessin kautta muodostuvan kokonais kuvan avulla saadaan kuvattua kehitettävän palvelun tuottama asiakasarvo. Palvelusta saatava arvo on aina subjektiivinen, suhteellinen asia, joka liittyy aikaisempiin kokemuksiin. Arvoa voidaan kuvata käyttäjän kokemana hyötyä palvelun käytöstä. Jos käyttäjä kokee käyttämänsä palvelun avulla saavuttamaan haluamansa tavoitteet tai ratkaisemaan jonkin olemassa olevan ongelman, hän kokee saavansa palvelusta arvoa. Palvelumuotoilulla pyritään tuottamaan ratkaisuja proaktiivisesti ja tunnistamaan asiakkaan piilevätkin tarpeet ennakoiden. Näin pyritään vastaamaan asiakkaan antamaan palautteeseen jo ennen kuin asiakas ehtii sitä antaa. (Tuulaniemi, J. 2011, s. 27, 30-31, 72-73.)

Palvelumuotoilussa on olennaista ymmärtää, että palvelua ei ole ilman ihmistä, palvelun käyttäjää, asiakasta, joka käyttää palvelua. Palvelun kehittämisessä palveluntarjoajan tulee muodostaa asiakasymmärrys, eli ymmärtää se todellisuus, jossa palvelua käyttävät asiakkaat

toimivat. Palvelua tuottavan organisaation tulee ymmärtää, mitkä elementit palvelussa tuottavat asiakkaalle arvoa. Kun palvelun kehittämisessä keskiöön asetetaan palvelua käyttävä ihminen, varmistetaan, että suunnittelu tapahtuu palveluita käyttävien ihmisten todellisten tarpeiden ja odotusten perusteella ja näin saadaan minimoitua epäonnistumisen riskiä. (Tuulaniemi, J. 2011, s. 71-72.)

Palvelumuotoilujattelussa määritetään paitsi palvelun varsinainen kehittämistyö eri vaiheineen myös siihen tarvittavat työkalut ja samalla yhdistetään liiketoiminnan ja asiakkaan toiminnan näkökulmat. Palveluiden kehittämisen haasteena julkisen sektorin toimijoilla on perustavanlaatuisen tarve luoda mahdollisimman vähillä resursseilla mahdollisimman paljon tuloksia. Palvelumuotoilu soveltuu hyödynnettäväksi kaikilla yrityksen toiminnan tasoilla palveluliiketoiminnan uusia palveluita innovoitaessa ja uudistettaessa ja myös silloin, kun organisaatiolla on tarve tunnistaa palveluiden strategisia mahdollisuuksia. (Koivisto, M., ym. 2019, s. 55-61; Tuulaniemi, J. 2011, s. 24, 40-41, 111, 116-117.)

Palvelumuotoiluprosessin vaiheet ja menetelmät

Palvelumuotoiluprosessissa yhdistyvät sekä palvelun käyttäjän tarpeiden tutkiminen ja tunnistaminen että palveluratkaisujen kehittäminen. Palvelumuotoiluprosessissa on sekä analyttisiä että luovia vaiheita, joiden tarkoitus on sanoittaa kehitettävän palvelun arvonluontimahdollisuuksia käyttäjän tarpeiden tunnistamisen kautta sekä luoda käyttäjälle arvopauksia ja iteroiden kehittää palvelun laatua muodostamalla luovia ratkaisuja käyttäjän tarpeisiin. Palvelumuotoilun prosessissa käytettäviä menetelmiä on runsaasti ja osa niistä on omaksuttu muilta toimialoilta kuten kauppatieteestä ja tietojenkäsittelytieteestä ja osa on kehitetty palvelumuotoilutoiminnan sisällä. Useat menetelmät soveltuvat käytettäväksi palvelumuotoiluprosessin eri vaiheissa, ja onnistuneelle prosessille on ominaista mallin pääperiaatteiden soveltaminen kulloiseenkin tilanteeseen, tarpeeseen ja lähtökohtiin.. Tärkeä osa palvelumuotoiluprosessia on tunnistaa ja sanoittaa myös palveluntarjoajan asettamat reunaehdot palvelun kehittämiselle sekä toimintaympäristöön liittyvät haasteet kuten palvelua tuottavan organisaation liiketoimintamalleista nousevat rajoitukset ja reunaehdot sekä se, millaisia palveluratkaisuja toimialalla on mahdollista soveltaa. (Koivisto, M. ym. 2019, s. 42; Miettinen, S. 2016, s. 34; Tuulaniemi, J. 2011, s. 126.)

Yleisen palvelumuotoilun prosessin kuvataan tyypillisesti koostuvan neljästä vaiheesta. Tästä nelivaiheisesta prosessikuvauksesta käytetään kirjallisuudessa usein nimeä tuplatimantti (double diamond). Tuplatimantti-malli kuvattiin Design Councilin toimesta vuonna 2003. Mallin tarkoitus on visualisoida palvelumuotoiluprosessin vaiheita ongelman tai tarpeen kuvauksesta palveluratkaisun toteutukseen.

Design Councilin tuplatimanttimallin lisäksi palvelumuotoiluprosessia on kuvattu kirjallisuudessa myös muilla tavoin. Yhteistä kaikille palvelumuotoilun prosessikuvauksille on asiakasymmärryksen hankkiminen ja palvelun iteratiivinen kehittäminen tiiviissä asiakasyhteistyössä.

- Engine-palvelumuotoilutoimisto on esittänyt prosessin kolmivaiheisena: asiakastarpeen ja suunnitteluratkaisun tunnistaminen, suunnitteluvaihtoehtojen toteutus sekä palveluratkaisun arviointi
- Magerin kuvaamassa palvelumuotoiluprosessissa on neljä vaihetta: palveluratkaisujen tutkiminen, uusien ratkaisujen luominen, arviointi ja toteutus
- Moritz on määritellyt palvelumuotoiluprosessille kuusi vaihetta: asiakasymmärryksen hankkiminen, palvelumahdollisuuksien löytäminen, ideoiden luominen, parhaiten ideoiden arviointi ja jatkokehitys, palveluideoiden visualisointi ja konkretisointi ja toteutus

(Miettinen, S. 2016, s. 33-34).

Tuplatimanttimalli (kuva 6) konkretisoi palvelumuotoiluprosessin etenemisen: ensin ymmärretään tarve ja ongelma, sitten kehitetään ratkaisu. (Innanen, P. 2018a; PAMU Savonlinna 2025; Valkonen, P. 2019.) Tuplatimanttimallissa kuvataan palvelumuotoilun kiinteästi kuuluvan ongelmanratkaisuperustaisen lähestymistavan divergentin ja konvergentin työkentelyn vaiheet. Divergentissä vaiheessa (timanttien vasemmanpuoleiset lohkot) kerätään tietoa ja luodaan ideoita, konvergentissa vaiheessa (timanttien oikeanpuoleiset lohkot) tietoa analysoidaan ja arvioidaan ongelmanratkaisun kannalta oleellisen tiedon tunnistamiseksi tai parhaan ratkaisuvaihtoehdon poimimiseksi. Divergentin ajattelun kautta pyritään löytämään ja tarjoamaan mahdollisimman monta ratkaisuvaihtoehtoa, konvergentin ajattelun kautta on tarkoitus tunnistaa ongelmaan parhaiten sopiva ja vastaava yksi ratkaisu. (Innanen, P. 2018a.)



Kuva 6. Palvelumuotoilun tuplatimanttimalli (PAMU Savonlinna 2025).

Tuplatimanttimalliin pätee sama perusajatus kuin palvelumuotoiluun ylipäätään – sitä ei tule tarkastella jäykkänä prosessimallina tai -kaaviona. (Valkonen, P. 2019.) Todellisuudessa palvelun kehittämisessä tehdään paljon ideoivaa, iteroivaa ja testaavaa työtä. Palvelumuotoilua hyödyntävässä projektissa hyvin harvoin kaavamaisesti seurataan kaikkia kirjallisuudessa kuvattuja prosessin vaiheita, vaan prosessin vaiheiden osatekijöitä ja menetelmiä valitaan ja niitä sovelletaan kehittämishankkeen tarpeiden mukaan (Miettinen, S. 2016, s. 35; Valkonen, P. 2019). Palvelumuotoiluprosessille on tyypillistä myös se, että kehittämishankkeesta riippuen eri vaiheissa voidaan tunnistaa myös päällekkäisyyksiä (Tuulaniemi, J. 2011, s. 130-131).

Vaihe 1. Määrittele, kartoita ja kuvaa; divergentti vaihe

Palvelumuotoilun prosessi alkaa siitä, että kartoitetaan ja kuvataan nykytilannetta. Kehitettävän palvelun kokonaiskuvaa tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta ja tuodaan esille palveluun liittyvät ongelmakohdat. Tässä ensi vaiheessa pyritään luomaan kokonaisymmärrys asiakkaan tarpeista ja ongelmien juurisyistä. Lisäksi pyritään sanoittamaan ja selkeyttämään palveluntarjoajan liiketoimintatavoitteita tehtävälle kehittämishankkeelle ja sopimaan palvelun arviointiin käytettävistä mittareista sekä sitouttamaan yhteiskehittämisen toimijat kehittämistyöhön. (Helsingin kaupunki 2025; Innanen, P. 2018a; Kaiku Helsinki 2019; Miettinen, S. 2016, s. 31-32; Tuulaniemi, J. 2011, s. 126-131.)

Dokumentointiin voidaan käyttää ns. suunnittelubriefiä, johon kirjataan esimerkiksi palvelun kohderyhmä, asiakastarve, johon kehitettävällä palvelulla pyritään vastaamaan, tuottaja-organisaatiolla olemassa olevat tiedot palvelun kohderyhmästä, palvelun liiketoiminnalliset ja strategiset tavoitteet sekä palvelun kehittämiseen ja tuottamiseen käytettävissä olevat resurssit. Briefin tarkoitus on viestiä palvelusuunnitteluprosessin tavoitteet ja siihen vaikuttavat taustatekijät mukana oleville sidosryhmille. (Tuulaniemi, J. 2011. s. 132-133.)

Nykytilanteen kartoittamiseen ja kuvaamiseen voidaan soveltaa lukuisia menetelmiä. Muutamia tyypillisiä esimerkkejä ovat:

- Pöytätyö: Olemassa olevan tiedon tarkastelu (esim. kirjallisuuskatsaus, prosessikaaviot, palvelukuvaukset, organisaation strategia ja visio)
- Kyselyt: soveltuu erityisesti määrällisen tiedon keräämiseen
- Asiantuntijahaastattelut tai työpajat
- Käyttäjäkokemuksen visualisointi esimerkiksi palvelupolun avulla
- Sidosryhmäkartta niiden toimijoiden tunnistamiseen, jotka ovat kiinnostuneet tehtävästä kehittämisestä ja joilla voisi olla siihen liittyvää tärkeää tietoa tai jotka voivat edistää ja tukea kehittämistyön onnistumista

(Innanen, P. 2018a; Innanen, P. 2018b; Innanen, P. 2021; Innanen, P. 2023; Komulainen, S. 2021a.)

Vaihe 2. Tutki ja kiteytä; konvergentti vaihe

Palvelumuotoiluprosessin toisessa vaiheessa keskitytään tarkentamaan suunnitteluhaastetta ja keräämään kattavaa ja laadukasta tietoa palvelun kohderyhmästä. Työskentelyn tavoitteena on kehittää asiakasymmärrystä tunnistamalla ja ymmärtämällä kohderyhmän piilevät odotukset ja tarpeet sekä muodostaa kokonaisvaltainen käsitys kohderyhmän henkilöistä. Tämä tiedonhankintavaihe on tärkeä ja se luo vankan perustan varsinaiselle suunnittelu-työlle. Kerättyä tietoa analysoidaan ja siitä tunnistetaan oleelliset näkökulmat. Tieto pyritään kiteyttämään sellaiseen muotoon, että sen jakaminen ja hyödyntäminen palvelun kehittämisessä on sujuvaa. (Innanen, P. 2018a; Tuulaniemi, J. 2011, s. 126-131.)

Asiakasymmärryksen kehittämistä ja kohderyhmätiedon keruuta voi toteuttaa useilla eri menetelmillä, joita ovat esimerkiksi:

- Kohderyhmän edustajien toiminnan havainnointi; erityisesti silloin, kun halutaan tunnistaa ihmisten ns. hiljaisia tarpeita
- Kohderyhmän edustajien haastattelut
- Palvelupolku
- Asiakastyöpajat
- ”Kuinka me voisimme?” -kysymysten käyttö; luodaan yhteys asiakasymmärrysvaiheen löydöksistä ratkaisujen ideointiin ja luomiseen

(Innanen, P. 2018a; Innanen, P. 2018b; Innanen, P. 2020; Komulainen, S. 2021a; Komulainen, S. 2021b.)

Vaihe 3. Ideoi, kuvaa ja kokeile; divergentti vaihe

Palvelumuotoiluprosessin kolmannessa vaiheessa ideoidaan ja luodaan testattavaksi useita vaihtoehtoisia ratkaisuja, joissa huomioidaan niin asiakkaan tarve kuin palvelua tuottavan organisaation strategiset tavoitteet. Testaukset ja kokeilut kannattaa nähdä paitsi käyttökelpoisten ratkaisujen tunnistamisen työkaluina myös tehokkaana tapana kasvattaa ymmärrystä asiakkaan toiminnasta. (Innanen, P. 2018a.) Kolmannessa vaiheessa tunnistetaan palvelun kriittiset osat ja määritellään palvelukanavat. Myös palvelun arviointiin liittyvien mittareiden muotoilu liittyy yleensä tähän vaiheeseen (Tuulaniemi, J. 2011, s. 130-131.)

Kolmannessa vaiheessa sovellettavia menetelmiä ovat esimerkiksi:

- Yhteiskehittämisen työpajat asiakkaiden kanssa
- Palvelun käyttötapauskuvaukset
- Palvelun nopeat kokeilut
- Läpikävely tai draama

(Innanen, P. 2018a.)

Vaihe 4. Testaa, pilotoi ja toteuta; konvergentti vaihe

Palvelumuotoiluprosessin neljännessä vaiheessa valitut palveluratkaisut viimeistellään ja ne viedään tuotantoon. Palvelun arviointiin liittyvät mittarit otetaan käyttöön ja varmistetaan, että palvelua arvioidaan ja kehitetään systemaattisesti tehdyn mittaamisen pohjalta. Jatkuvan kehittämisen tavoista sopimisella pyritään varmistamaan, että muotoiltu palvelu pysyy relevanttina ja tuottaa käyttäjilleen arvoa. Palvelun tuottamisen prosessi ja siihen tarvittavat resurssit dokumentoidaan. (Innanen, P. 2018a; Tuulaniemi, J. 2011, s. 130-131.)

Neljännessä vaiheessa voidaan hyödyntää esimerkiksi seuraavia menetelmiä:

- Palvelun pilotointi
- Erilaiset canvas-kehikot (esim. Business Model Canvas)
- Palvelumallikuvaus (service blueprint)
- Palvelun arviointi ja mittaaminen

(Innanen, P. 2018a.)

Vaihe 5. Jatkuva arviointi ja iteratiivinen kehittäminen

Palvelumuotoiluajatteluun kuuluu kiinteästi myös palvelun ylläpito ja jatkuva kehittäminen. Tämä voidaan ajatella erillisenä viidentenä vaiheena palvelumuotoiluprosessissa. Palvelua tulee arvioida jatkuvasti sitä toteutettaessa ja pyrkiä iteroiden optimoimaan asiakkaan palvelukokemusta. (Miettinen, S. 2016, s. 34; Tuulaniemi, J. 2011, s. 130-131.) Palvelun arviointia haastaa toivotunlaisen käyttäjäkokemuksen tavoittelu. Käyttäjäkokemus on subjektiivinen asia ja sen mittaaminen, miltä palvelun käyttäjästä aidosti tuntuu, on hankalaa. Tästä syystä myös palvelun arviointia ja mittaamista on kehitettävä jatkuvasti osana palvelun iteratiivista kehittämistä. (Vaahtojärvi, K. 2016, s. 137-138.)

4.5 Tutkimuksen laadunvarmistus

Tässä diplomityönä toteutetussa tapaustutkimuksessa pyrittiin tekemään laadunvarmistusta useassa eri vaiheessa. Merkittävä osa tutkimuksen empiirisen osuuden laadunvarmistukseen liittyy Apotin osaamisen kehittämisen yksikön henkilöstön osallistamiseen kaikissa sellaisissa työvaiheissa, joissa se oli mahdollista toteuttaa. Tämän lisäksi tutkija on noudattanut diplomityön tekemisessä hyvää tieteellistä käytäntöä ja toimintatapoja, kuten rehellisyyttä sekä yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023).

Tutkimuksen eteneminen ja empiirisen osuuden käytännön toteutus on perustunut tutkijan näkemysten ja johtopäätösten huomioimisen lisäksi Apotin osaamisen kehittämisen yksikön muun henkilöstön osaamisen hyödyntämiseen ja näkökulmien huomiointiin. Tutkija on koordinoinut työskentelyä ja vastannut tutkimusprosessiin kuuluneiden tapaamisten ja työpajojen suunnittelusta ja fasilitoinnista. Kaikki tapaamisissa ja työpajoissa esitetty, työskentelyä ohjaava ja tukeva materiaali on validoitu etukäteen osaamisen kehittämisen yksikön tuote- ja palveluhallinnan tiimissä ja erityisesti tiimiin kuuluvan diplomityöohjaajan toimesta. Näin haluttiin varmistaa, että tutkimusprosessissa huomioidaan kaikki oleelliset näkökulmat ja saadaan muodostettua tutkimukselle asetettujen tavoitteiden mukainen malli ylläpitokoulutuspalvelun tuottamiseen. Pilotissa käytetyt ennakko- ja palautekyselyt on esitelty etukäteen myös asiakasorganisaatioiden Apotti-koulutusten yhteyshenkilöille ja näiltä on pyydetty ja saatu kommentteja ja muutosehdotuksia. Sekä työpajoissa käytetty, työskentelyä ohjaava materiaali, että työpajojen lopputuotoksina syntynyt dokumentaatio on ollut kaikkien kehittämistyöhön osallistuvien saatavilla.

Ylläpitokoulutuspilottista kerättiin palautetta paitsi pilottikoulutuksiin osallistuneilta sosi-aali- ja terveysalan ammattilaisilta, myös suunnittelussa ja toteutuksessa mukana olleilta asiantuntijoilta sekä Apotista että asiakasorganisaatioista. Palautekysely suunnittelussa ja toteutuksessa mukana olleille asiantuntijoille tehtiin sähköisesti ja siihen vastattiin nimettömänä. Kaikki pilottista kerätyt palautteet jaettiin suunnittelussa ja toteutuksessa mukana olleille asiantuntijoille ja niiden käsittelyyn ja pilottin arviointiin järjestettiin erillinen tapaaminen.

Tutkimuksessa järjestetyn pilottin perusteella tutkimuksen loppuvaiheessa muodostettu ylläpitokoulutuksen malli validoitiin osaamisen kehittämisen yksikön johtajan sekä tuote- ja palveluhallinnan tiimin toimesta ja se otettiin käyttöön helmi-maaliskuussa 2025 pidetyissä

yhteiskehittämisen työpajoissa, joissa asiakkaiden kanssa rakennettiin suunnitelma vuoden 2025 ylläpitokoulutusten kohderyhmistä ja ylätasen aikataulusta.

4.6 Yhteenveto tutkimusprosessista

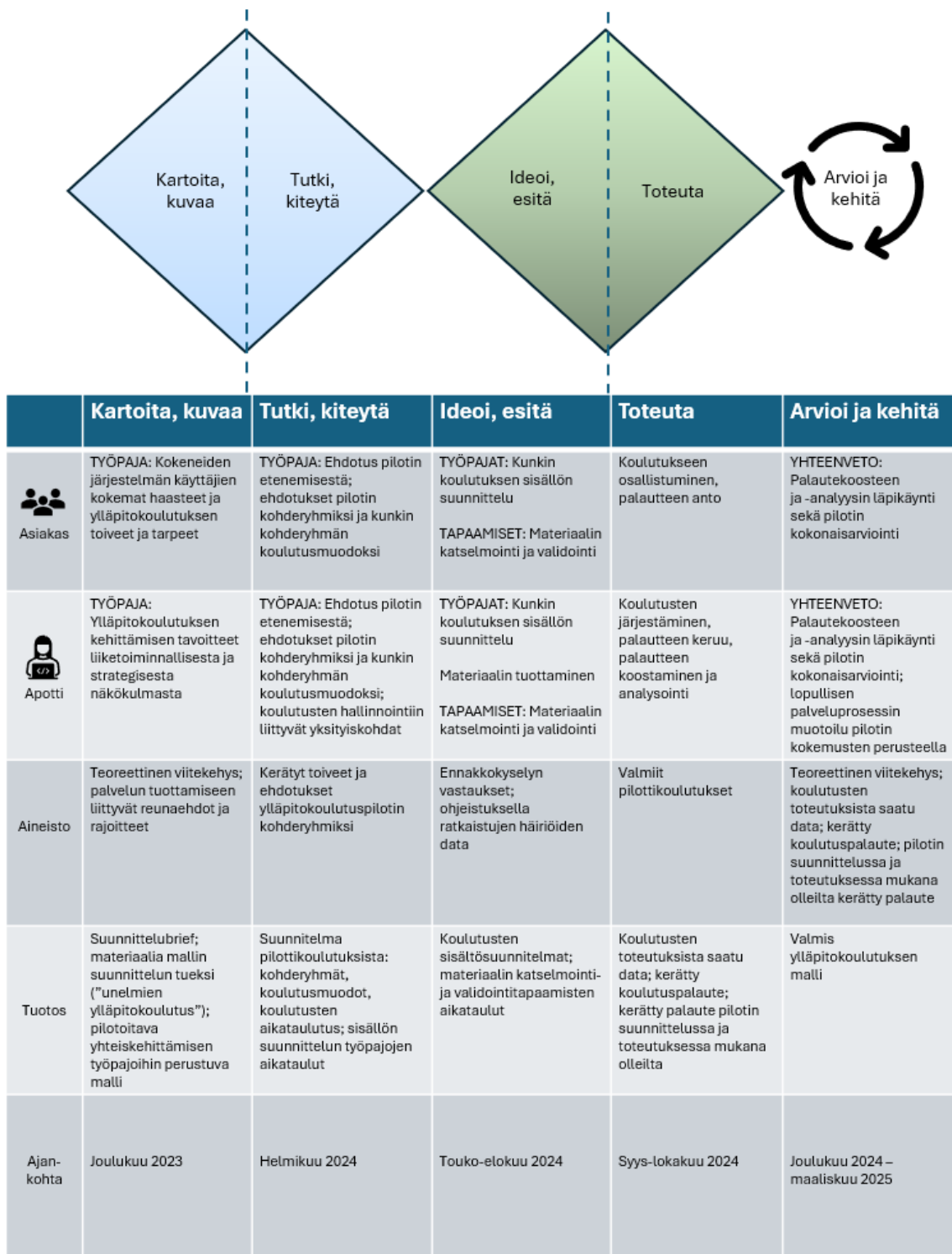
Diplomityönä toteutettu tutkimus kesti yhteensä 16 kuukautta. Tutkimus aloitettiin joulukuussa 2023 yhteiskehittämisen työpajassa, jonka tarkoituksena oli tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteiden määrittely sekä aikataulusuunnitelman teko. Jo tuolloin todettiin, että tutkimuksen kokonaisuikatauluun kannattaa suunnitella riittävästi väljyyttä työskentelyyn mukaan kutsuttavien asiantuntijoiden osallistumisen varmistamiseksi. Tutkimus päättyi maaliskuussa 2025, jolloin pidettiin vuoden 2025 ylläpitokoulutussuunnitelman tekemisen toinen yhteiskehittämisen työpaja. Alkuperäinen suunnitelma oli järjestää pilotin arviointiin liittyvä tapaaminen lokakuussa 2024 ja vuoden 2025 ylläpitokoulutussuunnitelman tekemisen yhteiskehittämisen työpaja marraskuussa 2024, mutta asiakasorganisaatioita edustavien asiantuntijoiden toiveesta aikataulua muutettiin ja diplomityön kestoa pidennettiin.

Taulukossa 4 esitellään tutkimusprosessin eri vaiheet, kuhunkin vaiheeseen liittyvä aineisto ja sen käsittely sekä tuotokset.

Taulukko 4. Yhteenvedo tutkimusprosessin eri vaiheista.

Tavoite	Aineisto	Menetelmä	Tuotos
Aiheeseen perehtyminen	Aikaisemmat tutkimukset, julkaisut, aikaisempi kirjallisuus	Integroiva kirjallisuuskatsaus	Teoreettinen viitekehys Ymmärrys aiemmasta tutkimuksesta
Nykytilan mallintaminen ja kehittämisskohteen tunnistaminen	Kohdeyrityksen sisäinen dokumentaatio Tutkijan havainnot ja kokemukset	Mallinnus	Ymmärrys uudenlaisen koulutuspalvelun tarpeesta
Ratkaisuehdotuksen laatiminen	Tutkimuksen teoriaosuus Kohdeyrityksen sisäinen dokumentaatio Tutkijan havainnot ja kokemukset	Palvelumuotoilun prosessi Tuplatimanttimalli Ratkaisuehdotuksen mallinnus	Pilotoitava ylläpito-koulutuksen malli
Tutkimuksen tavoitteeseen vastaaminen	Tutkimuksen teoriaosuus Ylläpito-koulutuspilottin kokemukset ja arviointi	Palvelumuotoilun prosessi Tuplatimanttimalli Valmiin ratkaisun mallinnus ja validointi	Valmis ylläpito-koulutuksen malli

Tutkimuksen kulku voidaan mallintaa myös palvelumuotoilun tuplatimanttimallin avulla (kuva 7).



Kuva 7. Tutkimuksen kulku. Palvelumuotoilun tuplatimantti.

Tutkimuksen **KARTOITA, KUVAA** -vaiheessa (kuva 7) joulukuussa 2023 järjestettiin ensimmäinen yhteiskehittämisen työpaja. Mukaan kutsuttiin Helsingin ja VAKEn (Vantaan ja Keravan hyvinvointialue) Apotti-koulutusten yhteyshenkilöt. Työpajan tavoitteena oli käydä läpi Oy Apotti Ab:n liiketoiminnalliset ja strategiset tavoitteet ylläpitokoulutuksen

kehittämislle (ns. suunnittelubrief) sekä käydä keskustelua asiakkaiden toiveista ja tarpeista ylläpitokoulutusten järjestämiseen liittyen. Työpajan osallistujille lähetettiin marraskuussa 2023 ennakkotehtävä, jossa heitä pyydettiin kartoittamaan omassa organisaatiossaan sopivaksi arvioimaltaan ammattilaisten joukolta ylläpitokoulutusten järjestämiseen liittyviä alustavia toiveita koulutusten toistuvuustiheyteen, keston, toteutustapaan, koulutusmenetelmiin ja ajankäyttöön liittyen. Työpajan tavoitteena oli myös tunnistaa ylläpitokoulutusten järjestämiseen vaikuttavia asiakasorganisaatorajat ylittäviä yhteisiä tekijöitä sekä keskustella ylläpitokoulutuksiin liittyvistä reunaehdoista ja suosituksista kuten käytettävissä olevista resursseista ja aiheesta tehdyistä tutkimuksista. Lisäksi aloitettiin keskustelu ylläpitokoulutusten pilotoinnista ja pilotin kohderyhmien valinnasta sekä sovittiin kehittämisen kokonaisaikataulusta ja seuraavista työpajoista. Vaiheen työskentely oli divergenttiajatteluun sopien avointa ja työskentelyn tavoitteena oli kerätä mahdollisimman paljon ideoita ja tietoa. Työpajan osallistujille annettiin tehtävä pilotin kohderyhmien valintaan liittyvien konkreettisten toiveiden keräämiseksi omista organisaatioistaan.

Työpajassa asiakkaiden ylläpitokoulutuksiin liittyviä toiveita koostettiin Unelmien ylläpitokoulutus -työskentelyllä, jossa työpajan osallistajat jaettiin kolmeen pienryhmään. Pienryhmät ohjeistettiin hyödyntämään ennakkotehtävän perusteella keräämiään ajatuksia ja niiden avulla visualisoimaan palvelupolun omaisesti unelmien ylläpitokoulutusta (millaista se on, miten ja missä se järjestetään, milloin ja kenelle sitä tarjotaan) ja samalla pohtimaan, millaista arvoa ja hyötyä ylläpitokoulutus voisi tuottaa sekä sitä, miten unelmien ylläpitokoulutus voitaisi mahdollistaa kaikille järjestelmän käyttäjille. 45 minuutin pienryhmätyöskentelyn jälkeen ryhmissä tuotetut ajatukset koottiin yhteen. Unelmien ylläpitokoulutukseen liittyvät osatekijät jaettiin neljään luokkaan: Mitä&miten?, Kenelle?, Miksi? ja Haasteita?. Tämä työpajassa tehty luokittelu on avattu alla.

- Mitä&miten?
 - Useita toteutustapoja, useita ajankohtia – määritellään kohderyhmän tarpeiden mukaan, rakennetaan suunnitelma aina vuodeksi Apotti-koulutusten vuosikelloa mukailleen
 - Aktivoiva, osallistava, harjoittelun ja keskustelun mahdollistava koulutus vai mikro-oppimisen elementteihin perustuva lyhyt demo-/ohjaustuntityyppinen koulutus

- Hyödynnetään Apotti-oppaan (kohdeyrityksen käytössä oleva käyttöohjeiden ja koulutusmateriaalien tekemisen ja jakelun alusta) mahdollisuuksia tuottaa mikro-oppimisen elementtejä ja simulaatioita
- Asiakasorganisaation omien linjausten nostaminen koulutukseen – esihenkilöt, tukihenkilöt, kehittämispäälliköt mukaan koulutuksiin
- Kenelle?
 - Tukihenkilöille, jotka voisivat edelleen jakaa osaamista omissa yksiköissään ja organisaatioissaan
 - Kriittisten tärkeiden työnkulkujen parissa työskenteleville, asiakas- ja potilasturvallisuusnäkökulma
 - Sekä sosiaali- että terveydenhuoltoon
 - Omat koulutukset eri tasoille käyttäjille?
 - Erityisryhmien huomiointi – sihteerit, hallinnolliset työntekijät, laskutus&maksatus
- Miksi?
 - Työn sujuvoittaminen – arvoa ja hyötyä päivittäisiin tehtäviin
 - Oman osaamisen tunnistaminen – ”tätä koulutusta olet saanut, miten hyödynnät sitä”?
 - Järjestelmän käytön yhdistäminen asiakasorganisaation omiin linjauksiin
 - Samat aiheet toistuvat räätälöityjen koulutusten ja ohjaustuntien tilauksissa – proaktiivinen ote, työn suunnittelu
- Haasteita?
 - Esihenkilöiden ja ylemmän johdon sitouttaminen – miten varmistetaan, että henkilöstö pääsee osallistumaan järjestettyihin koulutuksiin?
 - Tukihenkilöiden ja esihenkilöiden välisen yhteistyön vaihtelevuus
 - Ylläpitokoulutuksen kohdentaminen ja osallistujien tavoittaminen – markkinoinnin ja viestinnän suunnittelu ja toteutus

- Oman osaamisen tunnistaminen – osa käyttäjistä pitää omaa järjestelmäosaamistaan virheellisesti hyvänä, osa virheellisesti huonona
- Sosiaalihuollon Kantaan liittyvät isot muutokset niin toiminnassa kuin järjestelmässä – mihin henkilöstön työaika halutaan käyttää?

Tutkimuksen *TUTKI, KITEYTÄ* -vaiheessa (kuva 7) helmikuussa 2024 järjestettiin seuraava yhteiskehittämisen työpaja. Mukaan kutsuttiin ensimmäisessä työpajassa mukana olleet Helsingin ja VAKEn Apotti-koulutusten yhteyshenkilöt. Työpajaa edeltävästi osallistujat olivat keränneet organisaatioistaan toiveita ylläpitokoulutuspilotin kohderyhmien valintaan liittyen ja toimittaneet ne tutkijalle. Työpajassa esiteltiin ja hyväksyttiin tutkimuksen välitulos: luvussa 5.1 esiteltävä tutkijan muodostama ehdotus pilotoitavaksi ylläpitokoulutuksen tuottamisen malliksi.

Työpajan tavoitteena oli yhteistyössä valita pilotin kohderyhmät sekä kunkin kohderyhmän koulutusmuodot, koulutusten kestot ja toteutusajankohdat. Keskustelua käytiin tutkijan tekemän ehdotuksen pohjalta. Lisäksi tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden ajatuksia koulutusten sisältötoiveiden keruussa käytettävistä ennakkokyselyistä ja aikatauluttaa koulutusten sisältöjen suunnittelun yhteiskehittämisen työpajat toukokuulle 2024. Vaiheen työskentely oli konvergenttiin ajatteluun sopien yhden ratkaisun saavuttamiseen tähtäävää, luonteeltaan rajaavaa. Pilottiin valitut kohderyhmät sekä koulutusmuodot ja muut koulutusten hallinnoinnin yksityiskohdat esitellään luvussa 5.3.

Tutkimuksen *IDEOI, ESITÄ* -vaiheessa (kuva 7) tehtiin pilotin kohderyhmille ennakkokyselyt koulutuksen sisältötoiveista ja järjestettiin sisällön suunnittelun työpajat. Kyselyt räätälöitiin kullekin kohderyhmälle ja niiden rakenteesta keskusteltiin edellisessä työpajassa. Valmiit kyselyt validoitiin ennen niiden lähettämistä Apotin osaamisen kehittämisen tuote- ja palveluhallinnan tiimissä sekä Helsingin ja VAKEn Apotti-koulutusyhteyshenkilöiden kanssa sähköpostitse. Kyselyt tehtiin sähköisesti ja vastauslinkit jaeltiin osallistujille Helsingin ja VAKEn Apotti-koulutusten yhteyshenkilöiden kautta. Kyselyt lähetettiin huhtikuussa 2024 ja vastausaika oli kohderyhmästä riippuen kolmesta neljään viikkoa. Ennakkokyselyt löytyvät liitteestä 2.

Sisällön suunnittelun työpajoihin toukokuussa 2024 kutsuttiin Helsingin ja VAKEn Apotti-koulutusyhteyshenkilöiden lisäksi näiden organisaatioistaan tunnistamia Apotti-järjestelmän

käytön asiantuntijoita kustakin kohderyhmästä. Apotista työpajoihin osallistui osaamisen kehittämisen tuote- ja palveluhallinnan tiimin edustajia, kouluttajia sekä pääkouluttajia. Sisältöjen suunnittelussa käytettiin ennakkokyselyn vastauksista tutkijan toimesta tekemiä koosteita sekä ohjeistuksella ratkaistujen häiriöiden dataa. Työpajoissa suunniteltiin koulutussisällöt ja järjestettiin tuotetun materiaalin validointiin liittyvät tapaamiset elokuulle 2024. Sisältöjen suunnittelu ja materiaalin katselmointi kuvataan tarkemmin luvussa 5.4.

Tämän vaiheen työskentelyssä voidaan tunnistaa sekä divergentin että konvergentin ajattelun piirteitä. Tämä oivallus konkretisoi hyvin palvelumuotoiluprosessin joustavaa ja kunkin kehittämisprosessin tarpeisiin mukautuvaa luonnetta (Tuulaniemi, J. 2011, s. 126). Ennakkokyselyllä ja häiriödatan tarkastelulla kerätään runsaasti monenlaista tietoa ja ideoita ja sisältösuunnittelun työpajoissa kiteytetään ja rajataan kerättyä tietoa ja muodostetaan yksi ratkaisu.

Tutkimuksen *TOTEUTA*-vaiheessa (kuva 7) syys-lokakuussa 2024 järjestettiin pilotoitavat ylläpitokoulutukset, joiden sisällöt ja materiaalit tuotettiin toukokuussa pidetyissä työpajoissa tehtyjen suunnitelmien pohjalta ja validoitiin elokuussa pidetyissä tapaamisissa työpajoihin osallistuneiden asiantuntijoiden kanssa. Lisäksi tässä vaiheessa toteutettiin koulutuspalautteen keruu sekä palautteen koostaminen ja analysointi. Toteutuneet pilottikoulutukset ja niiden arviointi esitetään luvussa 5.5.

Tutkimuksen *ARVIOI JA KEHITÄ* -vaiheessa (kuva 7) tehtiin pilotista kerätyn palautteen koostaminen ja analysointi sekä järjestettiin näiden läpikäyntiin keskittyvä arviointitapaaminen. Tapaamiseen kutsuttiin Helsingin ja VAKEn Apotti-koulutusten yhteyshenkilöt sekä Apotista mukana olleet eri roolien asiantuntijat. Pilotin kokemusten perusteella sekä teoreettista viitekehystä ja kohdeyrityksen sisäistä dokumentaatiota hyödyntäen tutkija muodosti ja viimeisteli Apotti-ylläpitokoulutuksen tuottamisen mallin, joka esitellään luvussa 6.

5 Ylläpitokoulutuksen tuottamisen mallin pilotointi ja tulokset

Tärkeä osa tutkimusta oli uuden kehitettävän koulutusmallin pilotointi. Tutkimuksen kokonaisprosessi ja järjestetty pilotti olivat osittain päällekkäisiä. Kohdeyritys toivoi pilotin tarjoavan tietoa siitä, miten ja millaista tietoa kannattaa kerätä ja miten kerättyä tietoa hyödyntää ja käsitellä, kun tavoitteena on tarjota laadukasta ja järjestelmän loppukäyttäjien tarpeisiin vastaavaa ylläpitokoulutusta. Lisäksi pilotin toivottiin tarjoavan tietoa kohdeyrityksen palveluvalikoimasta löytyvien erilaisten koulutusmuotojen (lähiopetus luokkahuoneessa, demo-/ohjaustuntityyppinen etäkoulutus, itsenäisesti suoritettava verkkokurssi) soveltuvuudesta ylläpitokoulutukseen. Kohdeyritys piti tärkeänä, että asiakkaat ovat mukana pilotin jokaisessa vaiheessa palvelumuotoiluprosessin teoriaa noudatellen. Pilotista kerätyllä tiedolla ja kokemuksilla oli merkittävä rooli lopullisen ylläpitokoulutusmallin muodostamisessa.

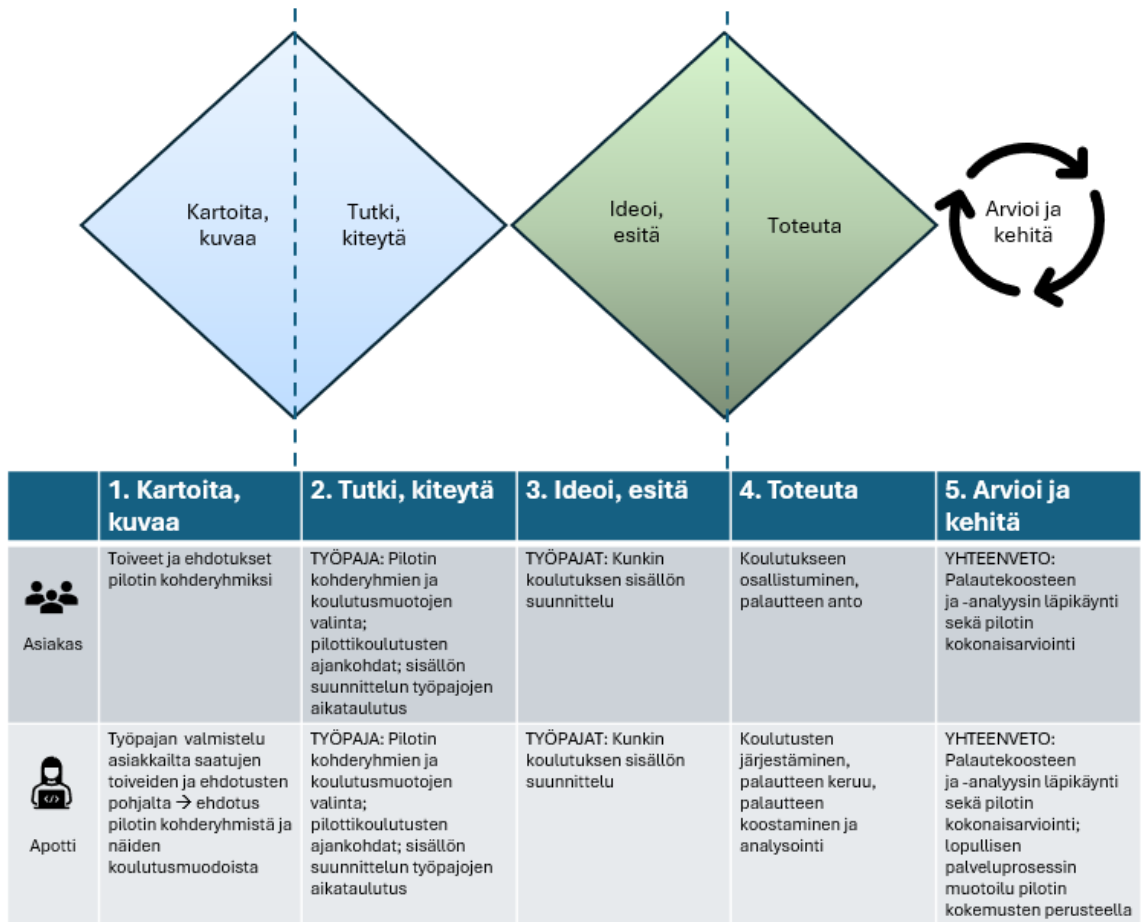
Tässä luvussa esitetään tutkijan muodostama ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli, jota pilotoitiin osana tutkimusta. Lisäksi kuvataan pilotin vaiheet ja eteneminen sekä pilotin kohderyhmien valinta ja niiden perustiedot. Luvussa kuvataan myös kullekin pilotin kohderyhmälle valittu koulutusmuoto sekä tähän liittyvään päätöksentekoon vaikuttaneet tekijät. Luvussa esitetään myös pilottikoulutusten sisältöjen suunnittelu kerättyä, käytävissä olevaa dataa hyödyntäen sekä suunniteltujen koulutusten materiaalien tuottaminen ja katselmointi. Lisäksi luvussa kuvataan pilottikoulutusten arviointi osallistujilta kerätyn palautteen perusteella sekä pilotin kokonaisarviointi.

5.1 Tutkimuksen välitulos: Ehdotus pilotoitavaksi ylläpitokoulutuksen tuottamisen malliksi

Tutkimuksen teoreettista viitekehystä on tarkasteltu ja hyödynnetty ylläpitokoulutuspalvelun kehittämisessä ja pilotoitavan toteutusmallin suunnittelussa kuvassa 4 esitettyjen osatekijöiden kautta.

Diplomityön teoreettinen viitekehys tukee ajatusta kokeneiden käyttäjien järjestelmäosaamisen ylläpitokoulutuksesta, joka suunnitellaan yhdessä järjestelmää käyttävien substanssiosaajien kanssa ja näin sidotaan koulutuksen sisältö koulutukseen osallistuvien todelliseen työskentely-ympäristöön ja järjestelmän päivittäisen käytön tilanteisiin. Ylläpitokoulutuksen ajankohta ja koulutusmuoto tulee suunnitella koulutuksen kohderyhmän tarpeita vastaavaksi. Teoreettisesta viitekehyksestä nousee selvästi ajatus asynkronisen verkko-oppimisen hyödyistä kokeneiden käyttäjien järjestelmäosaamisen tukemisessa ja kehittämisessä. Systemaattinen vaikuttavuuden arviointi tukee koulutuspalvelun jatkokehitystä. (kts. esim. Alasaarela, M. 2020, s. 56-57, 73; Gordon, J. ja Manzione, L. 2025; Hendricks, T. ja Gordon, J. 2023; Jarva, E. ym. 2022, s. 88; Konttila, J. ym. 2018, s. 758-759; Laaksonen, H. ym. 2020, s. 48, 148-149; Miettinen, S. 2016, s. 34; Tuulaniemi, J. 2011, s. 130-131; Valta, M. 2013, s. 100-101.)

Kuvassa 8 esitetään tutkijan muodostama ehdotus pilotoitavaksi ylläpitokoulutuksen malliksi. Pilotoitava ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli kuvataan palvelumuotoilun tuplatimanttina ja siinä korostuu asiakkaiden aito osallistaminen koko prosessiin aina kohderyhmien valinnasta koulutusten sisältöjen suunnitteluun ja toteutuneiden koulutusten arviointiin. Vaiheessa 1 kerätään asiakasorganisaatioista ylläpitokoulutusten aiheisiin ja kohderyhmiin liittyviä toiveita. Vaiheessa 2 valitaan kohderyhmät, koulutusmuodot ja koulutusten ajankohdat sekä aikataulutetaan koulutusten sisällön suunnittelun työpajat. Vaiheessa 3 suunnitellaan koulutussisällöt yhteiskehittämisen työpajoissa asiakasorganisaation nimeämien järjestelmän käytön asiantuntijoiden kanssa ja heidän kanssaan validoidaan Apottin tuottama koulutusmateriaali. Vaiheessa 4 toteutetaan koulutukset ja kerätään palaute. Vaiheessa 5 toteutetaan koulutusten arviointi yhdessä asiakasorganisaatioiden Apotti-koulutusten yhteyshenkilöiden kanssa ja tunnistetaan palveluprosessiin liittyvät jatkokehitystarpeet lopullisen mallin muodostamista varten sekä seuraavat kohderyhmät ylläpitokoulutuksille.



Kuva 8. Pilotoitava ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli. Palvelumuotoilun tuplatimanti.

5.2 Pilotin eteneminen

Varsinainen pilottivaihe katsottiin alkaneeksi siitä, kun asiakkaat saivat tehtäväkseen kerätä organisaatioistaan toiveita ja ehdotuksia ylläpitokoulutuspilotin kohderyhmiksi. helmikuussa 2024 pidetystä yhteiskehittämisen työpajasta, jossa valittiin pilotin kohderyhmät. Pilotin kohderyhmät sekä kunkin kohderyhmän koulutusmuodot kuvataan tarkemmin luvussa 5.3.

Helmikuussa 2024 pidetyssä yhteiskehittämisen työpajassa kohderyhmien ja koulutusmuotojen valinnan yhteydessä sovittiin seuraavista työpajoista kunkin kohderyhmän koulutuksen sisältöjen suunnittelua varten. Nämä tilaisuudet päätettiin järjestää toukokuussa 2024.

Toukokuun 2024 työpajoja edeltävästi sovittiin tehtäväksi sisältötoiveita koskeva ennakkokysely pilottiin valituille kohderyhmille. Kyselyn avulla haluttiin saada paras mahdollinen ymmärrys siitä, millaisista aiheista pilottiin osallistuvat henkilöt toivoisivat saavansa lisää tietoa ylläpitokoulutuksessa. Varsinaista koulutussisältöä koskevien kysymysten lisäksi haluttiin saada taustatietoa siitä, kuinka kauan vastaaja on käyttänyt Apotti-järjestelmää ja onko vastaaja suorittanut omalle roolilleen suunnatun Apotti-järjestelmän käytön peruskoulutuksen. Lisäksi kysyttiin, toimiiko vastaaja Apotti-tukihenkilönä. Ennakkokyselyt (liite 2) räätälöitiin kullekin kohderyhmälle ja kyselyiden suunnittelussa oli mukana sekä Apotissa työskenteleviä asiantuntijoita kuten kouluttajia ja pääkouluttajia että asiakasorganisaatioita edustavia asiantuntijoita. Kyselyissä kysyttiin sisältötoiveita sekä rakenteisen (rasti ruutuun) kysymyksen että avoimen kysymyksen kautta. Ennakkokyselyt ja niiden saatekirjeet jaeltiin pilotin kohderyhmille sähköpostitse asiakasorganisaatioiden koulutusyhteyshenkilöiden kautta huhtikuussa 2024 ja aikaa vastaamiselle oli kohderyhmästä riippuen kolmesta neljään viikkoa. Ennakkokyselyiden tulokset esitetään luvussa 5.4.

Lisäksi helmikuun 2024 yhteiskehittämisen työpajassa sovittiin, että koulutusten sisällön suunnittelun tueksi kerätään tietoa Oy Apotti Ab:n käytössä olevaan ServiceNow-palvelunhallinta-alustaan tulleista, järjestelmän loppukäyttäjien tekemistä häiriöilmoituksista, joissa ei ole ollut kyse järjestelmän häiriöstä ja jotka on ratkaistu ohjeistamalla käyttäjää. Tässä päädyttiin tarkastelemaan ajanjakson 1.2.-30.4.2024 häiriöilmoituksia kaikista niistä yksiköistä, joissa kohderyhmien edustajat työskentelevät. Näin haluttiin varmistaa sekä riittävän pitkä tarkastelu-aika (kolme kuukautta) että riittävän tuore data (koulutusten sisällön suunnittelua edeltävät kolme kuukautta). Kerätyt tiedot esitetään luvussa 5.4.

Toukokuussa 2024 järjestettyihin koulutusten sisällön suunnitteluun liittyviin yhteiskehittämisen työpajoihin kutsuttiin mukaan Helsingin ja VAKEn nimeämiä asiantuntijoita, joilla on vahva Apotti-järjestelmän käytön kokemus ja osaaminen sekä tietoa siitä, millaisia osaamisen ylläpidon tarpeita järjestelmää käyttävillä ammattilaisilla on. Osallistujat olivat Apotin osaamisen kehittämisen yksikön kanssa tiivistä yhteistyötä tekeviä Helsingin ja VAKEn Apotti-koulutusten yhteyshenkilöitä, Apotti-tukihenkilöitä ja/tai asiakasorganisaatioiden nimeämiä muita soveltuvia asiantuntijoita. Työpajojen materiaali lähetettiin osallistujille tutustuttavaksi sähköpostitse joitakin päiviä ennen työpajoja. Yhteiskehittämisen työpajat järjestettiin läsnäolotilaisuuksina ja niiden kesto oli kaksi tuntia. Työpajatyöskentely on kuvattu tarkemmin luvussa 5.4.

5.3 Pilotin kohderyhmät ja kohderyhmien koulutusmuodot

Pilotin kohderyhmät valittiin yhteistyössä kohdeyrityksen asiakasorganisaatioiden kanssa tutkimuksen alkuvaiheessa. Kohdeyritys asetti tavoitteeksi kouluttaa pilotissa vähintään 200 ammattilaista vähintään kahdelta eri kohdealueelta. Hankkeessa mukana olleille asiakasorganisaatioiden edustajille annettiin diplomityötutkimuksen aloituskokouksessa joulukuussa 2023 tehtäväksi käydä omissa organisaatioissaan pilotin kohderyhmien valintaan liittyvää keskustelua ja kerätä ehdotuksia ja toiveita ja lähettää ne tutkijalle tammikuussa 2024.

Kohderyhmät valittiin yhteiskehittämisen työpajassa helmikuussa 2024. Tutkija oli muodostanut kerättyjen ehdotusten ja toiveiden perusteella ehdotuksen, josta käytiin yhteistä keskustelua. Keskustelun lopputuloksena pilottiin valittiin mukaan kolme yhtä suurta kohderyhmää. Työpajassa sovittiin myös kunkin kohderyhmän koulutusmuoto sekä pilottikoulutusten kestot, toteutusmäärät ja ajankohdat. Kunkin kohderyhmän koulutusmuotoa valittaessa huomioitiin paitsi kohdeyrityksen tavoite tutkia erilaisten koulutusmuotojen soveltuvuutta ylläpitokoulutukseen myös arvio kohderyhmän henkilöiden kielitaidosta sekä työn luonteesta ja yksiköissä käytettävissä olevista työpisteistä. Kohderyhmät ja koulutusmuodot sekä muut koulutusten järjestämiseen liittyvät hallinnolliset tiedot esitetään taulukossa 5. Yhteiskehittämisen työpajassa käytiin myös alustavaa keskustelua pilottikoulutusten markkinoinnista.

Taulukko 5. Pilotin kohderyhmät, koulutusmuodot, toteutusmäärät ja ajankohdat.

Kohderyhmä	Asiakas 1 Iäkkäiden asumisen yksiköiden henkilöstö	Asiakas 2 Sosiaali- huollon avopalveluiden (aikuisten ja nuorten palvelut) työntekijät, jotka tekevät päätöksiä	Asiakas 1 & Asiakas 2 Neuvolapalveluiden henkilöstö
Kohderyhmän koko	70	70	70
Koulutusmuoto	Lähiopetus luokkahuoneessa	Etäkoulutus Teamsissä	Itsenäisesti suoritettava verkkokurssi
Koulutuksen kesto	3,5 tuntia	2 tuntia	1 tunti
Toteutusmäärä	7; yhteensä 140 paikkaa	4; yhteensä 80 paikkaa	n/a
Koulutusten ajankohta	9.-30.9.2024	9.-30.9.2024	9.-30.9.2024

Ensimmäiseksi kohderyhmäksi pilottiin valittiin asiakasorganisaation 1 iäkkäiden asumisen yksiköiden henkilöstö, yhteensä 70 edustajaa eri yksiköistä. Iäkkäiden asumisen yksiköillä tässä tarkoitetaan yksiköitä, jotka tarjoavat vanhuksille joko pitkäaikaista tai lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista (Suomi.fi 2024). Henkilöstöllä tässä tarkoitetaan näissä iäkkäiden asumisen yksiköissä työskenteleviä hoitajia. Yhteiskehittämisen työpajan keskusteluissa todettiin, että vähintäänkin kohtalainen osa tämän kohderyhmän henkilöistä puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea. Lisäksi iäkkäiden asumisen yksiköissä ei ole käytössä suurta määrää henkilökohtaiseen työskentelyyn tarkoitettuja työpisteitä, joita tarvitaan etäkoulutukseen osallistumiseen tai verkkokurssin suorittamiseen. Näistä syistä koulutusmuodoksi tälle kohderyhmälle valittiin lähiopetus luokkahuoneessa. Kohdeyrityksellä käytössä olleiden koulutusluokkien koosta sekä koulutuksessa käytettävän harjoitteluympäristön teknisistä ominaisuuksista johtuen vuoksi maksimiosallistujamäärä yhteen toteutukseen oli 20 henkilöä. Lisäksi todettiin, että iäkkäiden asumisen yksiköiden henkilöstötilanteesta johtuen useiden henkilöiden osallistuminen samaan koulutustoteutukseen voi olla haastavaa toteuttaa, ja tästä syystä päädyttiin aikataulutamaan seitsemän toteutusta, eli koulutuspaikkojen määrä ylitti reilusti kohderyhmän koon ja näin hyväksyttiin koulutusten normaalia alhaisemmat täyttöasteet jo suunnitteluvaiheessa. Näin haluttiin varmistaa sopivan

koulutusajankohdan löytyminen kaikille kohderyhmän henkilöille. Koulutuksen kestoksi sovittiin 3,5 tuntia.

Toiseksi kohderyhmäksi pilottiin valittiin asiakasorganisaation 2 sosiaalihuollon aikuisten ja nuorten avopalveluissa työskentelevät sosiaalialan ammattilaiset, jotka tekevät päätöksiä, yhteensä 70 edustajaa eri yksiköistä. Päätöksillä tässä tarkoitetaan sosiaalihuoltolain mukaisia, asiakkaan sosiaalipalvelujen järjestämistä koskevia päätöksiä (Terveystieteiden tutkimuskeskus THL 2023). Yhteiskehittämisen työpajassa käydyssä keskustelussa todettiin, että tämän kohderyhmän henkilöiden työ on itsenäistä ja heillä on yleensä käytössään omat työpisteet. Myös heidän suomen kielen taitonsa on keskimäärin hyvä. Näistä syistä koulutusmuodoksi tälle kohderyhmälle valittiin etäkoulutus Teamsissa. Kohdeyrityksen alkuperäinen ajatus oli pilotoida tämän kohderyhmän kanssa demo-/ohjaustuntityyppistä etäkoulutusta, joka perustuu kouluttajan järjestelmädemoihin sekä kouluttajan ja osallistujien väliseen keskusteluun, ja jossa ei ole lainkaan harjoitteluosuutta. Yhteiskehittämisen työpajassa asiakasorganisaation 2 edustajat kuitenkin nostivat voimakkaasti esiin tarvetta sisällyttää myös tähän koulutukseen harjoitteluympäristössä tehtäviä työnkulkumarjoituksia. Tästä syystä demo-/ohjaustuntityyppinen etäkoulutus päädyttiin rajaamaan pilotin ulkopuolelle. Yhteiskehittämisen työpajassa käydyssä toteutusten määrään liittyvässä keskustelussa todettiin, että tämän kohderyhmän henkilöt hallinnoivat itse omia aikataulujaan ja siten arvioitiin, että koulutukseen osallistumisen varmistamiseksi riittää pienempi määrä toteutuksia kuin ensimmäisen kohderyhmän (iäkkäiden asumisen henkilöstö) kohdalla. Harjoitteluympäristön teknisistä ominaisuuksista johtuen vuoksi maksimiosallistujamäärä yhteen toteutukseen oli 20 henkilöä ja yhteiskehittämisen työpajassa tehdyn tilanteen kokonaisarvion perusteella sovittiin järjestettäväksi neljä toteutusta. Koulutuksen kestoksi sovittiin kaksi tuntia.

Pilotin kolmas kohderyhmä päädyttiin muodostamaan siten, että mukana oli yksiköitä ja henkilöitä molemmista asiakasorganisaatioista. Yhteiskehittämisen työpajassa tunnistettiin asiakasorganisaation 1 ehdottama neuvolapalveluiden henkilöstö ryhmäksi, jonka järjestelmän käytön tavat ja työnkulut ovat samanlaisia molemmissa asiakasorganisaatioissa. Myös tämän kohderyhmän tavoitekooksi asetettiin 70 henkilöä. Neuvolapalveluilla tässä tarkoitetaan äitiys- ja lastenneuvolan palveluita kuten raskauden seuranta sekä lapsen ja vanhempien terveyden seuranta (Terve.fi 2013). Lisäksi yhteiskehittämisen työpajassa todettiin, että tämän kohderyhmän henkilöiden työ on itsenäistä ja heillä on käytössään omat

työpisteet, ja näin ollen itsenäisesti suoritettava verkkokurssi soveltuu hyvin tämän pilottikohderyhmän koulutusmuodoksi. Koulutuksen kestoksi sovittiin yksi tunti.

5.4 Koulutusten sisältöjen suunnittelu ja materiaalin katselmointi

Kunkin kohderyhmän koulutussisällöt suunniteltiin yhteiskehittämisen työpajoissa toukuussa 2024. Helsingin ja VAKEn Apotti-koulutusyhteyshenkilöiden lisäksi työpajoihin kutsuttiin näiden organisaatioistaan tunnistamia Apotti-järjestelmän käytön asiantuntijoita kustakin kohderyhmästä. Apotista työpajoihin osallistui osaamisen kehittämisen tuote- ja palveluhallinnan tiimin edustajia, kouluttajia sekä pääkouluttajia. Kaikki kolme työpajaa järjestettiin samaan aikaan asiakkaiden toiveesta ja ne järjestettiin läsnäolotilaisuuksina Apotin toimistolla. Apotin osaamisen kehittämisen tuote- ja palveluhallinnan edustajat vastasivat työpajojen fasilitoinnista. Tutkija kuuluu kyseiseen tiimiin ja oli itse fasilitoimassa yhtä työpajaa.

Työpajamateriaali sisälsi suunniteltavan koulutuksen perustiedot (kohderyhmä, koulutusmuoto ja koulutuksen kesto, koulutuksen ajankohta), työpajan tavoitteet, koulutuksen sisällön suunnittelussa hyödynnettävät tiedot (ennakkokyselyn vastaukset sekä ohjeistuksella ratkaistujen häiriöiden koosteen), silloinen Apotti-koulutuksen viitekehyksen (nyk. Apotti-koulutuksen oppimiskäsitys ja toteutusmalli) ja valmiit pohjat työpajatyöskentelyn dokumentointia varten. Tutkija vastasi työpajamateriaalin koostamisesta ja fasilitoinnin suunnittelusta ja muiden fasilitoijien perehdyttämisestä työskentelyyn. Työpajatyöskentelyä ohjasi vahvasti ajatus siitä, että kyse on kokeneiden järjestelmän käyttäjien koulutuksesta, jossa oletuksena on, että osallistujat hallitsevat työnkulkujen perusteet.

Työpajatyöskentelylle asetettiin kolme tavoitetta:

- Tuotetaan koulutuksen sisältörunkohahmotelma työpajamateriaalissa olevaan valmiiseen pohjaan: tunnistetaan koulutuksessa läpikäytävät työnkulut sekä koulutuksessa käytettävät yksiköt, koulutuskäyttäjät ja koulutusasiakkaat tai -potilaat

- Tuotetaan koulutuksen hallinnointiin tarvittavat tiedot työpajamateriaalissa olevaan valmiiseen pohjaan: osallistujan suositeltavat esitiedot, koulutuksen esittely, tavoitteet ja sisältö sekä tieto siitä, kenelle koulutus on tarkoitettu
- Aikataulutetaan koulutusmateriaalin validointiin liittyvät tapaamiset ja kirjataan tiedot työpajamateriaalissa olevaan valmiiseen pohjaan kalenterikutsujen lähettämistä varten

Iäkkäiden asumisen henkilöstön ylläpitokoulutuksen suunnittelutyöpaja; lähiopetus luokkahuoneessa; 3,5 tuntia

Työpajaan osallistui yhteensä kolme asiakasorganisaatioiden edustajaa ja neljä apottilaista. Sisältötoiveiden kartoittamiseen liittyvä ennakkokysely (liite 2) lähetettiin 66 henkilölle, joista 17 vastasi ja näin ollen vastausaktiivisuus oli 26%. 10 vastaajaa kertoi toimivansa Apotti-tukihenkilönä ja suurin osa vastanneista kertoi käyttäneensä Apotti-järjestelmää vähintään vuoden ajan. Kaikki vastanneet kertoivat osallistuneensa vähintään oman roolinsa Apotti-peruskoulutukseen.

Rakenteisen kysymyksen vastausten perusteella eniten lisäosaamista tarvittiin hoitosuunnitelmasta, haavanhoidon kirjaamisesta, sisään- ja uloskirjauksista ja väliaikaisesta poissaolosta sekä sisään- ja uloskirjausnavigaattoreiden ja episodien käytöstä. Avoimissa vastauksissa korostui kolme teemaa: hoitosuunnitelman tekeminen ja päivittäminen, reseptien uusiminen ja lääkelistan muokkaaminen sekä tehtyjen kirjausten tarkasteleminen jälkikäteen järjestelmän monissa näkymissä ja välilehdissä.

Pilotissa mukana olleista iäkkäiden asumisen yksiköistä tuli yhteensä 20 ohjeistuksella ratkaistua häiriöilmoitusta tarkastelujakson (2-4/2024) aikana. Näissä häiriöilmoituksissa tunnistettiin osaamisen kehittämisen näkökulmasta seuraavat teemat: reseptikeskuskyselyn tekeminen, jatkuvuustyöaseman käyttö, asiakasluetteloiden käyttö (asiakkaiden kiinnittäminen, omat luettelot), tietojen luovutus sekä kuvien lisääminen asiakkaan tietoihin.

Myös asiakasorganisaatioiden edustajien näkemyksillä osaamisen kehittämisen tarpeista oli merkittävä rooli koulutuksen sisällön suunnittelussa erityisesti sisällön rajaamiseen liittyvässä keskustelussa. Ennakkokyselyssä nousseita aiheitoiveita oli niin runsaasti, että kaikkia

ei voitu sisällyttää koulutukseen, vaan jouduttiin keskustellen tunnistamaan mahdollisimman monesta näkökulmasta arvioituna tärkeimmät koulutettavat asiat kokeneille käyttäjille.

Työpajassa tehty koulutuksen sisältörunko muodostui seuraavasti:

- sisäänkirjaus
- uusi hoitosuunnitelma
- lääkityksen hallinta
- haava (KAT-avataar)
- aiempien kirjausten hyödyntäminen
- uloskirjaus

Koulutukset aikataulutettiin sähköiseen koulutuskalenteriin ja ilmoittautuminen avattiin muutamia päiviä työpajan jälkeen. Tutkija tuotti koulutuksista info- ja markkinointimateriaalia, jonka jakelusta organisaatioissa vastasivat Apotti-koulutusten yhteyshenkilöt.

Työpajan jälkeen työpajaan ja suunnitelman tekoon osallistuneet Apotin kouluttajat ja pääkouluttaja suunnittelivat ja tuottivat koulutusmateriaalit, jotka validoitiin ja viimeisteltiin elokuussa 2024 pidetyssä tapaamisessa suunnittelutyöpajaan osallistuneiden asiakkaan edustajien kanssa.

Sosiaalihuollon avopalveluiden päätöksiä tekevien työntekijöiden (aikuisten ja nuorten palvelut) ylläpitokoulutuksen suunnittelutyöpaja; etäkoulutus Teamsissa; 2 tuntia

Työpajaan osallistui yhteensä kaksi asiakasorganisaatioiden edustajaa ja neljä apottilaista. Sisältötoiveiden kartoittamiseen liittyvä ennakkokysely (liite 2) lähetettiin 70 henkilölle, joista 24 vastasi ja näin ollen vastausaktiivisuus oli 33%. 15 vastaajaa kertoi toimivansa Apotti-tukihenkilönä ja suurin osa vastanneista kertoi käyttäneensä Apotti-järjestelmää vähintään vuoden ajan. Kaikki vastanneet kertoivat osallistuneensa vähintään oman roolinsa Apotti-peruskoulutukseen. 70% vastanneista kertoi osaavansa kirjata hakemuksen järjestelmään ja käsitellä sen työjonossa ja 30% vastanneista kertoi olevansa tässä epävarma ja tarvitsevänsä apua.

Rakenteisen kysymyksen vastausten perusteella eniten lisäosaamista tarvittiin tuotevalintojen tekemisestä, päätöksen toimittamisesta asiakkaalle sekä palvelukontaktin valinnasta. Avoimissa vastauksissa useampaan kertaan mainituiksi tulivat kuntouttavan työtoiminnan työnkulut, palvelutarpeen arviot ja suunnitelmat, toimeentulotuen päätösprosessi ja lisäselvityspyyntö sekä välitystili. Haasteet näissä liittyivät vastausten mukaan työnkulkujen monivaiheisuuteen ja työläyteen ja siihen, että jos jokin työvaihe on tehty puutteellisesti, on sillä vaikutusta myös tuleviin vaiheisiin.

Pilotissa mukana olleista sosiaalihuollon avopalveluiden yksiköistä tuli yhteensä 60 ohjeistuksella ratkaistua häiriöilmoitusta tarkastelujakson (2-4/2024) aikana. Näissä häiriöilmoituksissa tunnistettiin osaamisen kehittämisen näkökulmasta seuraavat toistuvat teemat: toimeentulotukipäätökset (tekeminen, peruminen, poistaminen), maksusitoumukset (tekeminen, peruminen, poistaminen), episodien ja palvelukontaktien käyttö, aikataulupohjien käyttö ja muokkaaminen sekä ajanvaraukset, oikeiden raporttien löytäminen ja niiden käyttö sekä skannaaminen ja XDS-arkisto.

Myös tässä työpajassa oli tarpeen käydä aihetoiveisiin liittyvää priorisointikeskustelua ja tunnistaa asiakasorganisaatioiden edustajien tuella mahdollisimman monesta näkökulmasta arvioituna tärkeimmät koulutettavat asiat kokeneille käyttäjille. Lisäksi keskustelua käytiin koulutusmuodosta. Apotin ensisijainen ajatus oli pilotoida demo-/ohjaustuntityyppistä etäkoulutusta, joka perustuu kouluttajan järjestelmädemoihin ja keskusteluun, ja joka ei sisällä järjestelmän käytön harjoittelua. Asiakasorganisaatioiden edustajat pitivät kuitenkin hyvin tärkeänä sisällyttää koulutukseen myös järjestelmän käytön harjoittelua, joten työpajassa käydyn keskustelun päätteeksi päädyttiin tähän ratkaisuun.

Työpajassa tehty koulutuksen sisältörunko muodostui seuraavasti:

- episodirakenne
- palvelukontaktit sosiaalihuollossa
- hakemuksen kirjaaminen, hakemuksen käsittely, päätöksen tekeminen
- virheellinen päätös

Koulutukset aikataulutettiin sähköiseen koulutuskalenteriin ja ilmoittautuminen avattiin muutamia päiviä työpajan jälkeen. Tutkija tuotti koulutuksista info- ja markkinointimateriaalia, jonka jakelusta organisaatioissa vastasivat Apotti-koulutusten yhteyshenkilöt.

Työpajan jälkeen työpajaan ja suunnitelman tekoon osallistuneet Apotin kouluttajat ja pääkouluttaja suunnittelivat ja tuottivat koulutusmateriaalit, jotka validoitiin ja viimeisteltiin elokuussa 2024 pidetyssä tapaamisessa suunnittelutyöpajaan osallistuneiden asiakkaan edustajien kanssa.

Neuvolapalveluiden henkilöstön ylläpitokoulutuksen suunnittelutyöpaja; itsenäisesti suoritettava verkkokurssi; 1 tunti

Työpajaan osallistui yhteensä viisi asiakasorganisaatioiden edustajaa ja neljä apottilaista. Sisältötoiveiden kartoittamiseen liittyvä ennakkokysely (liite 2) lähetettiin 64 henkilölle, joista 25 vastasi ja näin ollen vastausaktiivisuus oli 39%. 17 vastaajaa kertoi toimivansa Apottitukihenkilönä ja suurin osa vastanneista kertoi käyttäneensä Apotti-järjestelmää vähintään vuoden ajan. Kaikki vastanneet kertoivat osallistuneensa vähintään oman roolinsa Apottiperuskoulutukseen.

Rakenteisen kysymyksen vastausten perusteella eniten lisäosaamista tarvittiin rekisteröintitiedoista, fraasien jakamisesta, lääkitystyönkuluista, omien asiakasraporttien ajamisesta ja hallinnoinnista sekä toisen ammattilaisen fraaseista. Avoimissa vastauksissa useampaan kertaan mainituiksi tulivat tietojen löytämisen haasteet eri osioista ja välilehdiltä, muiden ammattilaisten kirjaamien tietojen tarkastelu, Kanta-informointi, läheteiden tekeminen, ajanvaraustyönkulut, lääkitysosio sekä raportit ja niiden käyttö.

Pilotissa mukana olleista neuvolapalveluiden yksiköistä tuli yhteensä 84 ohjeistuksella ratkaistua häiriöilmoitusta tarkastelujakson (2-4/2024) aikana. Näissä häiriöilmoituksissa tunnistettiin osaamisen kehittämisen näkökulmasta seuraavat toistuvat teemat: aikataulupohjien käyttö ja muokkaaminen sekä ajanvaraukset, omakontaktien käyttö, puolesta-asiointi ja Maisa, oikeiden raporttien löytäminen ja niiden käyttö, Kanta-suostumukset ja -kiellot sekä läheteiden tekeminen.

Myös tässä työpajassa jouduttiin käymään priorisointikeskustelua koulutukseen sisällytettävistä aiheista. Pilotoitava koulutusmuoto (itsenäisesti suoritettava verkkokurssi) huomioitiin yhtenä osatekijänä sisällön suunnittelussa. Asiakasorganisaatioiden edustajien tuella tunnistettiin mahdollisimman monesta näkökulmasta arvioituna tärkeimmät koulutettavat asiat kokeneille käyttäjille. Lisäksi työpajassa tehtiin ratkaisu sisällyttää verkkokurssiin osio, jossa

osallistujalle annetaan suosituksia tärkeistä järjestelmän käytön ohjeista sekä joistakin muista verkkokursseista.

Työpajassa tehty koulutuksen sisältörunko muodostui seuraavasti:

- tiivistelmä
- Maisassa täytetyt tiedot
- suodattimet
- lähetemerkintä
- lääkitykset
- fraasit
- ajanvarauksen ajan pidentäminen
- raportointi

Verkkokurssille ei ollut ennakoilmoittautumista, vaan se sovittiin avattavaksi osallistujille sähköisessä koulutuskalenterissa 9.-30.9. väliselle ajalle. Tutkija tuotti verkkokurssista info- ja markkinointimateriaalia, jonka jakelusta organisaatioissa vastasivat Apotti-koulutusten yhteyshenkilöt.

Työpajan jälkeen työpajaan ja suunnitelman tekoon osallistuneet Apotin kouluttajat ja pääkouluttaja suunnittelivat ja tuottivat koulutusmateriaalit, jotka validoitiin ja viimeisteltiin elokuussa 2024 pidetyssä tapaamisessa suunnittelutyöpajaan osallistuneiden asiakkaan edustajien kanssa.

5.5 Toteutuneet pilottikoulutukset ja niiden arviointi

Pilottikoulutukset toteutettiin ajalla 9.-30.9.2024. Tässä luvussa esitetään toteutuneiden pilottikoulutusten tiedot sekä arvioidaan pilottikoulutuksia kerätystä koulutuspalautteesta tehdyn koonnin avulla. Lisäksi pilotin arvioinnin tueksi tarkastellaan ohjeistuksella ratkaistujen häiriöilmoitusten dataa järjestettyjen koulutusten jälkeen.

Yhteensä pilottikoulutuksiin osallistui 117 henkilöä, eli pilotille asetetusta 200 koulutetun ammattilaisen tavoitteesta jäätin merkittävästi. Koulutuksiin liittyvää viestintää ja

markkinointia toteutettiin asiakasorganisaatioiden Apotti-koulutusten yhteyshenkilöiden kanssa sovitulla tavalla kesän aikana. Ilmoittautumistilannetta seurattiin tiiviisti ja markkinointia tehostettiin ilmoittautumisten odotettua vähäisemmän määrän vuoksi.

Osallistujamäärätavoitteesta jäämisen syiksi tunnistettiin pilotin arviointitapaamisessa joulukuussa 2024 käytyjen keskustelujen perusteella kaksi syytä. Ensimmäisenä mainittiin sosiaali- ja terveystalouden toimintaympäristössä monessa yhteydessä näkyvä resurssipula. Toiseksi syyksi tunnistettiin se, että asiakasorganisaatioissa oltiin epävarmoja siitä, tuottaako ylläpitokoulutukseen osallistuminen riittävästi arvoa ja hyötyä osallistujille, eikä työaika haluttu tästä syystä käyttää koulutukseen osallistumiseen.

Koulutuksista kerättiin palautetta kahdella kyselyllä. Ensimmäinen palautekysely (liite 3) tehtiin heti koulutuksen päätteeksi. Luokkahuonekoulutuksissa ja etäkoulutuksissa koulutaja jakoi linkin palautekyselyyn ja itsenäisesti suoritettavassa verkkokurssissa linkki palautekyselyyn löytyi kurssin lopusta. Linkki toiseen palautekyselyyn (liite 4) lähetettiin koulutukseen osallistuneille neljä viikkoa koulutuksen jälkeen. Kummassakin kyselyssä oli 10 välttämää mahdollisine alaväittämiseen/-kysymyksiin kolmen eri otsikon (Koulutuksen sisältö, Koulutuksen toteutus ja käytännön järjestelyt ja Ylläpitokoulutukset jatkossa) alla.

Iäkkäiden asumisen henkilöstön ylläpitokoulutuksia järjestettiin yhteensä seitsemän toteutusta ja jokaisessa toteutuksessa oli 15 paikkaa, eli yhteensä koulutuksissa oli 105 paikkaa. Reilusti kohderyhmän koon ylittävä paikkamäärä oli asiakkaiden ja Apotin yhdessä tekemä tietoinen valinta – näin haluttiin varmistaa, että sopiva koulutusajankohta löytyisi kaikille kohderyhmän ammattilaisille. Koulutuksiin osallistui yhteensä 38 henkilöä (54% tavoittelusta kohderyhmästä). Ensimmäiseen palautekyselyyn (liite 3) vastasi 34 henkilöä eli vastausaktiivisuus oli 89%. Toiseen palautekyselyyn (liite 4) vastasi 10 henkilöä eli vastausaktiivisuus oli 26%.

Sosiaalihuollon avopalveluiden päätöksiä tekevien työntekijöiden ylläpitokoulutuksia järjestettiin neljä toteutusta ja jokaisessa toteutuksessa oli 20 paikkaa, eli yhteensä koulutuksissa oli 80 paikkaa. Myös tämän kohderyhmän kohdalla haluttiin varmistaa sopivan koulutusajankohdan löytyminen kaikille kohderyhmän ammattilaisille ja päädyttiin jonkin verran kohderyhmän kokoa suurempaan koulutuspaikkojen määrään. Koulutuksiin osallistui 47

henkilöä (67% tavoitellusta kohderyhmästä). Ensimmäiseen palautekyselyyn (liite 3) vastasi 34 henkilöä eli vastausaktiivisuus oli 72%. Toiseen palautekyselyyn (liite 4) vastasi 11 henkilöä eli vastausaktiivisuus oli 23%.

Neuvolapalveluiden henkilöstön ylläpitokoulutus, itsenäisesti suoritettava verkkokurssi oli avoinna 9.-30.9. ja osallistujat valitsivat itse verkkokurssin suorittamisen ajankohdan. Verkkokurssin suoritti 32 henkilöä (46% tavoitellusta kohderyhmästä). Ensimmäiseen palautekyselyyn (liite 3) vastasi 22 henkilöä eli vastausaktiivisuus oli 69%. Toiseen palautekyselyyn (liite 4) vastasi kuusi (6) henkilöä eli vastausaktiivisuus oli 19%.

Koulutuksen päätteeksi tehtyyn kyselyyn vastanneet (n=90) kokivat, että koulutukseen osallistuminen tarjosi työkaluja, jotka auttavat työtehtävissä ja mahdollistavat järjestelmän sujuvamman käytön. Apotti-tukihenkilöinä toimivat vastaajat kokivat koulutuksen vahvistaneen heidän rooliaan ja osaamistaan tukihenkilönä. Vastanneet kokivat koulutusten sisällöissä olleen joitain itselleen turhia asioita ja toisaalta joidenkin itselleen tärkeiden asioiden puuttuneen. Merkittävä osa vastanneista (23%) ei kuitenkaan muistanut, oliko vastannut keväällä lähetettyyn koulutuksen sisältötoiveisiin liittyvään ennakkokyselyyn. Kaikki kolme kohderyhmää kokivat oman koulutusmuotonsa sopivan hyvin ylläpitokoulutukseen. Kaikkien kohderyhmien vastaajat toivoivat saavansa ylläpitokoulutusta jatkossa säännöllisesti Apotti-järjestelmän uusista toiminnallisuuksista, haastavista ja monivaiheisista työnkuluista sekä oman organisaationsa linjauksista liittyen Apotti-järjestelmän käyttöön. Ainoastaan tukihenkilöroolin ja -osaamisen vahvistumiseen liittyvässä väittämässä haluttiin mahdollistaa niin sanottu neutraali vastaus ja siksi käytettiin viisiportaista Likert-asteikkoa. Muissa väittämässä haluttiin vastaajan olevan selkeästi jotain mieltä, joten niissä käytettiin kaksi- tai neliportaista Likert-asteikkoa.

Neljä viikkoa koulutuksen jälkeen tehtyyn kyselyyn vastanneista (n=27) iäkkäiden asuminen henkilöstön sekä neuvolapalveluiden vastaajat edelleen kokivat, että koulutukseen osallistuminen tarjosi työkaluja, jotka auttavat työtehtävissä ja mahdollistavat järjestelmän sujuvamman käytön. Sosiaalihuollon avopalveluiden vastaajat olivat tässä kriittisempiä – lähes puolet vastaajista koki, että koulutukseen osallistuminen ei ole muuttanut järjestelmän

käyttöä. Koulutusten sisällöissä koettiin kaikissa kohderyhmissä olleen joitain itselle turhia asioita ja toisaalta joidenkin itselle tärkeiden asioiden puuttuneen. Kaikki kohderyhmät olivat myös edelleen sitä mieltä, että oman kohderyhmän koulutusmuoto oli sopiva tapa järjestää ylläpitokoulutusta. Iäkkäiden asumisen ja sosiaalihuollon avopalveluiden vastaajat nosivat hyvinä ylläpitokoulutusmuotoina myös videomuotoisen ohjeen tai verkkokurssin katselun ja neuvolapalveluiden vastaajat etäkoulutuksen Teamsissa. Iäkkäiden asumisen ja neuvolapalveluiden vastaajat toivoivat saavansa ylläpitokoulutusta jatkossa säännöllisesti. Sosiaalihuollon avopalveluiden vastaajat olivat tässäkin kriittisempiä – 35% vastaajista kertoi olevansa tätä koskevan väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Ylläpitokoulutusta toivotaan jatkossa Apotti-järjestelmän uusista toiminnallisuuksista, haastavista ja monivaiheisista työnkuluista, sekä oman organisaation linjauksista liittyen Apotti-järjestelmän käyttöön.

Kerätyn palautteen perusteella voidaan todeta, että osallistuminen palvelumuotoilun tuplatimantimallia soveltaen suunniteltuun ja toteutettuun ylläpitokoulutukseen tuottaa osallistujalle arvoa ja hyötyä työtehtävissä auttavien ja järjestelmän sujuvamman käytön mahdollistavien työkalujen muodossa. Osallistujalle koulutuksesta syntyvä asiakaskokemus on hyvä ja hän toivoo saavansa ylläpitokoulutusta jatkossa säännöllisesti. Sosiaalihuollon avopalveluiden pilottiin osallistuneiden kokemus koulutuksesta saadusta vähäisemmästä arvosta ja hyödystä selittyy ainakin osittain osallistujien vaihtelevilla työnkuvilla sekä sillä, että tämän kohderyhmän koulutuksessa oli jonkin verran aloittelevalla järjestelmän käyttäjälle paremmin sopivaa perustason työnkulkuihin liittyvää opetusta.

Palautteen perusteella kaikki pilotoidut koulutusmuodot soveltuvat ylläpitokoulutusten järjestämiseen. Huomioiden ylläpitokoulutuksiin käytettävissä olevat resurssit ja Helsingin ja VAKEn aktiivisten Apotti-järjestelmän käyttäjien määrän, on arvokas tieto, että pilotin palautteen perusteella erilaiset verkko-oppimisen materiaalit sekä etänä toteutettava koulutus soveltuvat kokeneiden loppukäyttäjien järjestelmäosaamisen tukemisen ja kehittämisen keinoksi.

Palautteiden perusteella voidaan todeta, että ennakkokyselyn käyttöä tulee harkita ja sen sisältö suunnitella huolellisesti. Jos koulutuksen osallistuja on ennakkokyselyssä kertonut tarvitsevänsä lisäosaamista aiheesta, joka on priorisointikeskustelussa jätetty koulutuksen ulkopuolelle, osallistujan kokema arvo ja hyöty koulutuksesta jää vähäisemmäksi ja osallistujan asiakaskokemus muodostuu huonommaksi kuin sellaisen osallistujan, jonka ennakkokyselyssä toivomaa aihetta käsitellään koulutuksessa. Tämä riski tiedostettiin etukäteen ja sitä

pyrittiin mitigoimaan viestimällä jokaisen koulutuksen alussa, että kaikkea, mitä ennakkokyselyiden vastauksissa toivottiin, ei ollut mahdollista sisällyttää koulutukseen, vaan eniten mainintoja saaneet aiheet ohjasivat koulutusten sisällön suunnittelua.

5.6 Pilotin toteutuksen kokonaisarviointi

Palautekysely ylläpitokoulutuspalvelun kehittämiseen osallistuneille asiakasorganisaatioiden Apotti-koulutusten yhteyshenkilöille sekä pilottikoulutuksien sisällön suunnittelun työpajoihin osallistuneille asiakasorganisaatioiden ja Apotin asiantuntijoille (n=25) lähetettiin syyskuussa 2024 ja vastausaika oli kolme viikkoa. Kyselyssä (liite 5) oli kuusi (6) kysymystä tai väittämää alakysymyksineen/-väittämineen liittyen ylläpitokoulutuspalvelun kehittämiseen sekä pilottikoulutusten suunnitteluun. Näiden lisäksi kysyttiin vastaajan roolia (asiakasorganisaation edustaja vai Apotin edustaja).

Kyselyyn vastasi seitsemän (7) asiakasorganisaation edustajaa ja yhdeksän (9) apottilaista, eli vastausaktiivisuus oli 64%. Kaikki vastanneet kokivat yhteiskehittämiseen perustuvan työskentelyprosessin hyödyllisenä ja arvoa tuottavana ja olivat sitä mieltä, että on tärkeää suunnitella ylläpitokoulutukset yhteistyönä jatkossakin. Sisältötoiveiden ennakkokysely koettiin hyvänä tapana kerätä tietoa ylläpitokoulutustarpeista, mutta sen matalahkoksi jäänyt vastausaktiivisuus mietitytti vastaajia. Ohjeistuksella ratkaistujen häiriöilmoitusten datan käyttö koulutusten sisällön suunnittelussa vaikutti vastausten perusteella jääneen pilotissa hieman ennakkokyselyn vastausten ja asiantuntijoiden näkemysten varjoon, mutta ajatusta tämän datan hyödyntämisestä pidettiin kaikkien vastaajien mielestä hyvänä. Tiedotus pilottiprosessin etenemisestä koettiin riittäväksi. Avoimen palautteen kysymykseen (”Lopuksi: Sana on vapaa! Miten kehittäisit ylläpitokoulutusten suunnittelun prosessia?”) tuli vain kaksi vastausta, jotka koskivat odotusten hallinnan merkitystä sekä koulutusten sisällön rajaamisen tärkeyttä.

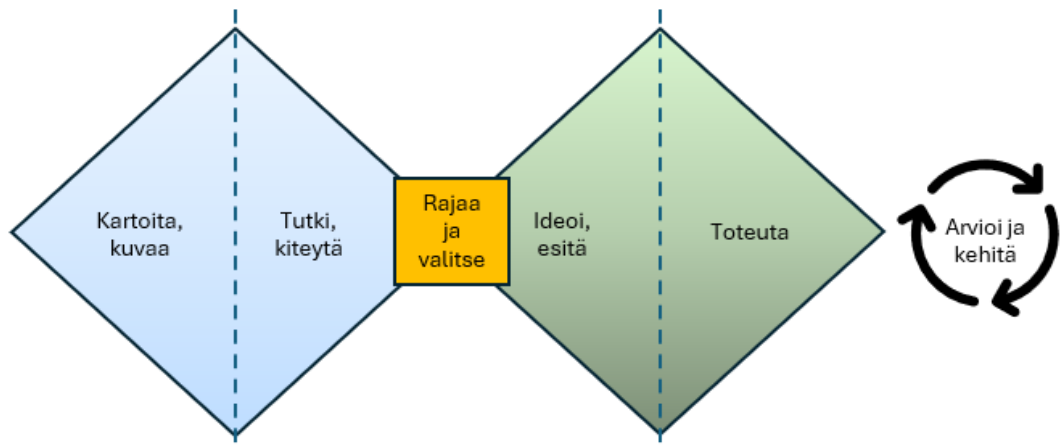
Työskentelyyn osallistuneilta kerätyn palautteen perusteella voidaan todeta, että pilotoitu yhteiskehittämiseen perustuva ylläpitokoulutusten sisällön suunnittelu palvelumuotoilun tuplatimanttimallia soveltaen kehitetyn prosessin mukaan osallistaa ja sitouttaa asiakasorganisaatioiden asiantuntijoita tuotettavaan koulutuspalveluun. Sisältötoiveiden

ennakkokyselyn käyttöä tulee harkita ja sen sisältö suunnitella huolellisesti, sillä tällä voi olla vaikutusta koulutukseen osallistuvan ammattilaisen asiakaskokemukseen. Selkeä viestintä järjestettävien koulutusten sisällöistä ja tavoitteista on tärkeää odotusten hallinnan näkökulmasta ja vaikuttavuuden arvioinnin suunnitteluun kannattaa panostaa. Kohderyhmien aktivointi ennako- ja palautekyselyihin vastaamiseen vaatii tehokasta ja hyvin kohdennettua viestintää. Ohjeistuksella ratkaistujen häiriöilmoitusten datan käytöstä kannattaa tehdä systemaattinen osa ylläpitokoulutusten sisällön suunnittelua.

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että tutkimuksen empiirisessä osuudessa pilotoitu ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli osoittautui varsin toimivaksi ja siten se loi tukevan pohjan lopulliselle mallille. Lopullinen malli esitellään luvussa 6.

6 Tutkimuksen tulokset: Apotti-ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli

Kirjallisuuskatsauksen ja ylläpitokoulutuspilotin arvioinnin perusteella muodostettu palvelumuotoilun tuplatimanttimallia soveltava ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli on esitetty kuvassa 9.



	Kartoita, kuvaa	Tutki, kiteytä	Ideoi, esitä	Toteuta	Arvioi ja kehitä
 Asiakas	Ylläpitokoulutus-toiveet ja -tarpeet, ajankohtatoiveet	TYÖPAJA: Seuraavan vuoden ylläpitokoulutusten kohderyhmien, koulutusmuotojen ja ajankohtien valinta, vaikuttavuuden arvioinnin suunnittelu	TYÖPAJAT: Kunkin koulutuksen sisällön suunnittelu Koulutusmateriaalien validointi sovitulla tavalla	Vaikuttavuuden arviointiin liittyvät mittaukset Koulutukseen osallistuminen, palautteen anto	YHTEENVETO: Palautekoosteen analysointi, vaikuttavuuden arviointi, palveluprosessin kehityskohteiden tunnistaminen
 Apotti	Käytettävissä olevat resurssit, koulutusennuste, koulutuspalautteet, ohjeistuksella ratkaistut häiriöt, räätälöityjen koulutusten ja ohjaustuntien tilaukset	TYÖPAJA: Seuraavan vuoden ylläpitokoulutusten kohderyhmien, koulutusmuotojen ja ajankohtien valinta, vaikuttavuuden arvioinnin suunnittelu	TYÖPAJAT: Kunkin koulutuksen sisällön suunnittelu Koulutusmateriaalien validointi sovitulla tavalla	Vaikuttavuuden arviointiin liittyvät mittaukset Koulutusten järjestäminen, palautteen keruu, palautteen koostaminen	YHTEENVETO: Palautekoosteen analysointi, vaikuttavuuden arviointi, palveluprosessin kehityskohteiden tunnistaminen

Kuva 9. Apotti-ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli. Palvelumuotoilun tuplatimantti.

Vaihe 1. Kartoita, kuvaa

Ylläpitokoulutuksen tuottamisen mallin ensimmäisessä vaiheessa (kuva 9) tunnistetaan palvelun tuottamiseen liittyvät reunaehdot (koulutusennuste, käytettävissä olevat resurssit) seuraavalle vuodelle. Tämän lisäksi tehdään divergenssityöskentelyä kartoittamalla ja kuvaamalla ylläpitokoulutusten kohderyhmien valintaan vaikuttavia tekijöitä. Asiakas kerää toiveita ja tarpeita omasta organisaatiostaan. Apotti tarkastelee koulutuspalautteiden, räätälöityjen koulutusten ja ohjaustuntien tilausten sekä ohjeistuksella ratkaistujen häiriöiden dataa. Ensimmäisen vaiheen lopputuotoksena syntyy joukko ehdotuksia seuraavan vuoden ylläpitokoulutusten kohderyhmiksi.

Vaihe 2. Tutki, kiteytä

Mallin toisen vaiheen (kuva 9) ydin on yhteiskehittämisen työpajassa, johon käsitellään edellisessä vaiheessa tehdyn divergenssityöskentelyn lopputuotos. Työpajassa tunnistetaan ja dokumentoidaan seuraavan vuoden ylläpitokoulutusten kohderyhmät ja sovitaan koulutusten toteutusmuodoista ja ajankohdista. Lisäksi suunnitellaan koulutusten vaikuttavuuden arviointi ja siihen liittyvät mittaukset ja niiden toteutustapa ja -ajankohta. Toteutetussa pilotissa vaikuttavuuden arviointi perustui koulutuksen jälkeen kerättyyn palautteeseen (Kirkpatrickin mallin ensimmäinen taso; Ketkin, I. 2023). Tärkeä osa vaikuttavan ylläpitokoulutuksen tuottamisen prosessia on suunnitella myös osallistujan todellista oppimisen sekä käytöksessä ja työtavoissa tapahtuneiden muutosten mittaaminen (Kirkpatrickin mallin toinen ja kolmas taso; Ketkin, I. 2023).

Toisen vaiheen työskentely on luonteeltaan konvergenttia. Ylläpitokoulutustarpeita kiteytetään ja priorisoidaan ja näin työskennellen rajataan ja valitaan ehdotusten joukosta ne kohderyhmät, joille järjestetään ylläpitokoulutukset seuraavana vuonna. Toisen vaiheen lopputuotoksena syntyy ylläpitokoulutusten vuosisuunnitelma seuraavalle vuodelle Apotti-koulutusten vuosikellon liitteeksi.

Vaiheet 3. Ideoi, esitä ja 4. Toteuta

Ylläpitokoulutuksen tuottamiseen liittyvä tuplatimantin jälkimmäinen timantti (kuva 9) voidaan ajatella timantin kahden lohkon lisäksi myös yhtenä kokonaisuutena.

Mallin kolmannessa vaiheessa järjestetään yhteiskehittämisen työpajat edellisessä vaiheessa valittujen kohderyhmien ylläpitokoulutusten sisällön suunnitteluun. Suunnittelutyöpajoja järjestetään pitkin vuotta toisen vaiheen työpajassa suunnitellun koulutusajankohdan mukaan. Vaiheen työskentelyssä on tunnistettavissa sekä divergenttiä että konvergenttia ajattelua.

Työpajatyöskentelyn ja -materiaalin valmisteluun voi kuulua kohderyhmästä riippuen sisältötoiveiden ennakkokyselyn tekeminen. Lisäksi kuhunkin työpajaan valmistellaan sovitulta ajanjaksolta tehtävä kooste kohderyhmän tekemistä ohjeistuksella ratkaistuista häiriöilmoituksista ja kohderyhmälle aiemmin järjestettyjen koulutusten palautteista. Työpajamateriaaliin kootaan divergenssijattelun mukaisesti runsaasti erilaisia sisältötoiveita ja ratkaisuehdotuksia.

Kussakin kohderyhmäkohtaisessa yhteiskehittämisen työpajassa suunnitellaan kohderyhmän ylläpitokoulutuksen sisältö. Sisältötoiveita ja ratkaisuehdotuksia kiteytetään ja priorisoidaan ja näin työskennellen rajataan koulutuksen sisältöä ja valitaan kohderyhmän järjestelmän käytön tukemisen kannalta oleellimmat sisällöt. Yhteiskehittämisen työpajan jälkeen Apotti tuottaa suunnitelman mukaiset koulutusmateriaalit, jotka validoidaan sovitulla tavalla ennen koulutusten toteuttamista. Kolmannen vaiheen lopputuotoksena syntyy ylläpitokoulutus, joka on valmis toteutettavaksi.

Mallin neljännessä vaiheessa tehdään koulutuksen vaikuttavuuden arviointiin liittyvä kohderyhmän osaamistason mittaus prosessin toisessa vaiheessa sovitulla tavalla. Tämän jälkeen toteutetaan suunnitellut koulutukset ja kerätään koulutuspalaute kahdella kyselyllä (ensimmäinen heti koulutuksen päätteeksi, toinen kysely joitakin viikkoja koulutuksen jälkeen). Lisäksi tehdään muut vaikuttavuuden arviointiin liittyvät mittaukset sovitulla tavalla. Neljännessä vaiheen lopputuotoksena syntyy palautekoonti sekä koulutuksen vaikuttavuuden arvioinnin dataa.

Vaihe 5. Arvioi ja kehitä

Prosessin viidennessä vaiheessa järjestetään asiakkaan ja Apotin yhteinen arviointitapaaminen, jossa tehdään prosessin mukaisesti tuotetun ylläpitokoulutuksen arviointi. Tapaamisessa analysoidaan koulutuspalautteista tehty palautekooste sekä vaikuttavuuden arvioinnista tehtyjen mittausten data. Käsiteltävän datan perusteella tunnistetaan palveluprosessin

kehityskohteet. Viidennen vaiheen lopputuotoksena syntyy kehitetty ylläpitokoulutuspalvelun tuottamisen prosessi.

7 Johtopäätökset

Sosiaali- ja terveysalalla on käynnissä murros, joka asettaa palveluorganisaatiot uudenlaisten haasteiden eteen. Kehittyvä digitalisaatio edellyttää sote-ammattilaisilta jatkuvaa uuden oppimista käytössä olevien tietojärjestelmien sujuvan käytön varmistamiseksi. Tietojärjestelmäosaamisella ja järjestelmän sujuvalla käytöllä on suora yhteys järjestelmätyytyväisyyteen ja edelleen työtyytyväisyyteen sekä hyvinvointiin työssä.

Apotti-järjestelmä koetaan hankalana käyttää. Säännöllisten järjestelmän käyttäjäkyselyiden tuloksia tarkasteltaessa on havaittu, että järjestelmän käytön koulutukseen osallistuneet käyttäjät ovat hieman tyytyväisempiä järjestelmään kuin ne käyttäjät, jotka eivät ole osallistuneet koulutukseen. Koulutuskattavuusmittauksissa on havaittu, että yli 20% järjestelmän aktiivisista käyttäjistä ei ole osallistunut Apotti-koulutukseen.

Apotin uudistuneessa strategiassa korostetaan järjestelmää käyttävien ammattilaisten tyytyväisyyttä sekä kustannustehokkuutta (Apotti 2024b; Apotti 2024c). Apotilla oli selkeä tarve kehittää koulutuspalveluvalikoimaansa lisäämällä siihen koulutuspalvelu, joka systemaattisesti ja proaktiivisesti huomioi kokeneiden järjestelmän käyttäjien erilaiset järjestelmän käytön osaamisessa tunnistetut haasteet sekä järjestelmän jatkuvan kehittymisen. Järjestelmän kokeneille käyttäjille tarjottu koulutuspalvelu on tähän saakka ollut satunnaista, lähinnä asiakkaiden tilauksiin perustuvaa palvelua.

Tässä diplomityössä muodostettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimalia (Innanen, P. 2018a; PAMU Savonlinna 2025; Valkonen, P. 2019) soveltaen ehdotus tällaisen ylläpitokoulutuksen tuottamisen pilotoitavaksi malliksi ja toteutettiin pilotti. Pilotin arvioinnin ja kokemusten pohjalta muodostettiin valmis malli Apotti-ylläpitokoulutuspalvelun tuottamiseen. Apotti toivoi saavansa diplomityön lopputuotoksena myös vuoden 2025 ylläpitokoulutusten suunnitelman Apotti-koulutusten vuosikellon liitteeksi – tämä suunnitelma on diplomityön liitteessä 6.

Tässä luvussa käsitellään diplomityötutkimuksen keskeisimmät tulokset ja sekä vastataan tutkimuksen päätavoitetta tukeneisiin tutkimuskysymyksiin. Lisäksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta sekä siinä esiintyneitä haasteita ja rajoitteita. Tutkija pohtii myös tutkimuksen tulosten hyödynnettävyyttä ja esittää jatkotutkimus- ja jatkokehitysehdotuksia.

Tässä diplomityössä tuplatimanttimallia käytettiin sekä koko tutkimusprosessin kuvaamiseen että pilotoitavan ja lopullisen ylläpitokoulutuksen tuottamisen mallin kuvaamiseen (kuvat 7, 8 ja 9). Tämä on tutkijan mielestä konkreettinen osoitus siitä, että tuplatimanttimalli soveltuu monenlaisten kehittämisprosessien rungoksi. Sitä voidaan käyttää kuvaamaan uudenlaisen koulutuspalvelun tuottamisen mallia ja lisäksi se soveltuu yksittäisen koulutuksen sisällön suunnittelun ja kehittämisen malliksi.

7.1 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

Diplomityötutkimukselle asetettiin päätavoite ja sen tukemiseksi kolme alatutkimuskysymystä. Diplomityötutkimuksen päätavoitteena oli kehittää kohdeyritykselle Apotti-järjestelmän säännöllisen ylläpitokoulutuksen malli.

Diplomityön ensimmäinen alatutkimuskysymys oli:

Mitä tietoa tarvitaan, että kohdeyritys voi tarjota järjestelmän loppukäyttäjille näiden osaamisen kehittämisen tarpeita vastaavaa, vaikuttavaa ylläpitokoulutusta?

Kokeneiden käyttäjien järjestelmän käyttöä tukevan koulutuksen suunnittelussa on tärkeää tunnistaa loppukäyttäjien aidot, päivittäisestä työstä nousevat tarpeet osaamisen tukemiselle. Ylläpitokoulutusten tarvetta tulisi tarkastella paitsi käyttäjien päivittäisen työn myös koko organisaation ja sen toimintamallien ja tavoitteiden näkökulmasta (Alasaarela, M. 2020, s. 55-57, 73; Varma 2023, s. 17.) Vaikuttavan ylläpitokoulutuksen tuottamiseen tarvitaan tietoa sekä koulutuksen kohdeyryhmältä että organisaation toimintaa kehittävilä asiantuntijoilta, ja molemmat ryhmät tulee osallistaa koulutuksen sisällön suunnitteluun ja määrittelyyn (YH Training Oy 2020).

Diplomityössä esiteltyissä sekä kansainvälisissä että kotimaisissa ylläpitokoulutuksen kaltaisissa tapausesimerkeissä on käyttäjien koulutustarpeita ja -toiveita kartoitettu erilaisilla kyselyillä (esim. Manzione, L. 2024; HUSin kertauskoulutukset). Kyselyistä saatuja vastauksia hyödyntäen saadaan ylläpitokoulutuksien sisältöä tehokkaasti kytkettyä järjestelmää käyttävien ammattilaisten arkeen ja päivittäisiin työtehtäviin. Käyttäjien omien arvioiden kartoittamisen lisäksi tietoa koulutustarpeesta voi saada tarkastelemalla järjestelmän käytöstä ja käytön osaamisesta kertovaa dataa. Ohjeistuksella ratkaistujen häiriöilmoitusten

analysoinnin kautta saadaan konkreettista tietoa siitä, millaisiin ongelmiin järjestelmän käyttäjät eivät suoraan löydä apua esimerkiksi järjestelmän käytön ohjeista vaan tarvitsevat suoraa ohjausta. Järjestelmän käyttöä mittaavan työkalun tuottama data voi osaltaan auttaa tunnistamaan niitä toimintoja, joiden käyttöön tietyltä kohderyhmältä kuluu keskimääräistä enemmän aikaa.

Koulutusten vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta on ensisijaisen tärkeää saada tietoa siitä, mihin asiaan koulutuksella halutaan muutosta. Tätä varten tulee mitata koulutettavien lähtötaso ja näin asettaa koulutukselle konkreettiset, mitattavat tavoitteet (YH Training Oy 2020). Relevanssin käsitteen (se, miten tarkoituksenmukainen, hyödyllinen tai mielekäs koulutus on) huomiointi koulutuksen suunnittelussa on oleellista. Samalla tulee muistaa sanoittaa, kenelle koulutuksen tulee olla tarkoituksenmukaista ja miksi. Vaikuttavuuden arviointia suunniteltaessa on huomioitava myös koulutuksen suoran kohderyhmän koko suhteessa tavoiteltavaan vaikuttavuuteen. (Raivola, R. ym. 2000, s. 13-15, 17.) Vaikuttavuuden arviointi tulee suunnitella mitattavien tavoitteiden kautta ja huomioida siinä niin yksilölle syntyvä ensivaikutelma koulutuksesta ja se, kuinka hyödylliseksi osallistuja koki koulutuksen kuin se, millaista vaikuttavuutta laajoilla koulutusinterventioilla saavutetaan organisaation kokonaistavoitteiden ja tuloksen näkökulmasta (Sotetie 2021). Kirkpatrickin nelitasoinen koulutuksen arviointimalli on toimiva kehys eritasoisten vaikuttavuustietojen systemaattiseen analysointiin ja vaikuttavuuden kokonaisarviointiin (Ketkin, I. 2023).

Koulutuksen sisältöön liittyvien tarpeiden lisäksi tietoa tarvitaan koulutuksen kohderyhmälle sopivista koulutusmuodoista. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristön ominaispiirteiden (vuorotyö, päivittäisten tilanteiden vaihtelu ja ennustamisen haasteet) vuoksi lähi- tai etäopetuksena järjestettävään ylläpitokoulutukseen liittyy haasteita erityisesti koulutusten aikataulutuksen ja osallistumisen varmistamisen näkökulmasta (Saranto, K. ym. 2020, s. 212, 214, 218). Tutkimusten mukaan erilaiset itsenäisen oppimisen materiaalit koetaan entistä useammin tehokkaina ja vaikuttavina muotoina saada järjestelmän käyttöä tukevaa jatkuvaa koulutusta. Ylläpitokoulutusten koulutusmuotojen suunnittelussa tulee kuitenkin huomioida eri kohderyhmien erilaiset tarpeet ja rajoitteet kuten opiskeluun käytössä olevien tietokoneiden saatavuus. (Hendricks, T. ja Gordon, J. 2023; Jarva, E. ym. 2022, s. 88; Valta, M. 2013, s. 100-101.) Koulutusmuotoa merkityksellisempää on se, minkä verran aikaa henkilö saa käyttää jatkuvaan kouluttautumiseen ja uuden oppimiseen (Gordon, J. ja Manzione, L. 2025). Myös se, että kohdeyrityksen resurssit ylläpitokoulutuksen

tuottamiseen ovat rajalliset, tukee ajatusta laajoille käyttäjäjoukoille helposti skaalautuvasta, erilaisiin verkko-oppimisen materiaalien hyödyntämisen ympärille rakentuvasta ylläpito-koulutuksesta. Apotoin tavoite on tarjota jokaiselle järjestelmän käyttäjälle tämän tarpeita vastaavaa ylläpitokoulutusta kerran kahdessa vuodessa.

Tutkimuksen empiirisen osuuden tulokset vaikuttavat olevan linjassa tutkimuksen teoreettisen osion kanssa. Ylläpitokoulutuksen kehittämisprosessin osana tehdyssä pilotissa koulutusten sisällön suunnitteluun osallistui sekä järjestelmän loppukäyttäjiä että organisaatioiden toimintaa kehittäviä asiantuntijoita. Koulutustarpeita kartoitettiin pilotissa useilla eri tavoilla ja koulutusten sisällön suunnittelussa hyödynnettiin koulutuksen kohderyhmän edustajien arvioiden lisäksi myös järjestelmän käytön osaamisesta kertovaa dataa. Pilotissa käytettiin kolmea erilaista koulutusmuotoa, joista jokainen vaikuttaisi sopivan ylläpitokoulutusten järjestämiseen. Koulutusten tavoiteasetantaan ja vaikuttavuuden arvioinnin suunnitteluun tulee jatkossa kiinnittää erityistä huomiota.

Diplomityön toinen alatutkimuskysymys oli:

Miten kerättyä tietoa kannattaa hyödyntää ylläpitokoulutusten suunnittelussa?

Palvelumuotoilun prosessin ja menetelmien soveltaminen kokeneiden käyttäjien järjestelmäosaamista tukevan koulutuspalvelun kehittämisessä on tehokas ja systemaattinen keino asiakkaan palvelukokemuksen optimointiin. Palvelun kehittämisen keskiössä on palvelua käyttävä ihminen erilaisine ongelmineen ja tarpeineen. Asiakkaan odotusten, toiveiden ja tarpeiden lisäksi kehittämisessä huomioidaan palvelua tuottavan organisaation strategia ja liiketoiminnalliset tavoitteet sekä olemassa olevat prosessit. Palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen saadaan nämä yhdistettyä ja näin luotua toimiva, arvoa tuottava palvelu. (Alhonen, M. ja Iloranta, R. 2021, s. 2; Helsingin kaupunki 2025; Koivisto, M. ym. 2019, s. 34, 36; Palvelumuotoilu Palo 2025; Tuulaniemi, J. 2011, s. 25-27, 30-31, 66.) Palvelumuotoiluajattelussa määritetään paitsi palvelun varsinainen kehittämistyö eri vaiheineen myös siihen tarvittavat työkalut sekä asiakkaan että liiketoiminnan näkökulmasta. Julkisen sektorin toimijoiden tarjoamien palveluiden kehitystä usein ohjaa tarve luoda mahdollisimman vähillä resursseilla mahdollisimman paljon tuloksia. Palvelumuotoilun keinoin voidaan innovoida uudenlaisia palveluita ja tarkastella palveluorganisaation olemassa olevan palvelutarjoaman uusia strategisia mahdollisuuksia. (Tuulaniemi, J. 2011, s. 24, 40-41, 111, 116-117.)

Palvelumuotoilun tuplatimanttimalissa tarkastellaan ensin ongelmaa ja sen jälkeen kehitetään siihen ratkaisu. Tuplatimanttimalia noudattelevassa työskentelyssä vuorottelevat divergentit eli luovat vaiheet ja konvergentit eli rationaaliset vaiheet. Timantin avaava vasemmanpuoleinen lohko kuvaa divergenttiä vaihetta, jossa avoimesti tutkitaan ja tarkastellaan erilaisia näkökulmia mahdollisimman laajasti. Timantin sulkeva oikeanpuoleinen lohko kuvaa konvergenttia vaihetta, jossa tehdään kiteytystä ja priorisointia ja näin rajataan ja tehdään valintoja siitä, mikä on kehitettävän palvelun kannalta oikeasti merkityksellistä. (Innanen, P. 2018a.)

Tutkimuksen empiirisen osuuden tulosten perusteella palvelumuotoilun tuplatimanttimalia soveltava malli vaikuttaa olevan toimiva tapa ylläpitokoulutuspalvelun tuottamiseen sekä asiakasorganisaatioiden ja yksittäisten loppukäyttäjien että palvelua tuottavan organisaation (kohdeyrityksen) näkökulmasta. On hyvä alkuun kartoittaa divergentin työskentelyn keinoin laajasti kohderyhmän koulutustarpeita, ja yhteiskehittämisen työpajoissa tehdä konvergenttia työskentelyä kiteyttäen ja priorisoiden tarpeita. Tämän jälkeen toisen timantin divergentissä vaiheessa ideoidaan erilaisia ratkaisuja koulutuksen toteuttamiseksi annettujen reuna-ehdojen sisällä ja konvergentissa vaiheessa rajataan koulutuksen sisältö ja toteutetaan se.

Palvelun kehittämisen aloittaminen joulukuussa 2023 ns. suunnittelubriefiä (Tuulaniemi, J. 2011, s. 132-133) soveltaen muodosti selkeän kokonaiskuvan palvelun kehittämisen liiketoiminnallisista ja strategisista tavoitteista sekä palvelun tuottamiseen käytettävissä olevista resursseista. Pilotista kerätyn palautteen perusteella osallistujat kokivat koulutuksen tarjonneen työkaluja, jotka mahdollistavat järjestelmän sujuvamman käytön ja näin saaneensa koulutukseen käyttämälleen ajalle vastinetta, arvoa ja hyötyä. Palautteen perusteella koulutusten suunnitteluun ja palvelun kehittämiseen osallistuneet asiantuntijat niin asiakasorganisaatioista kuin kohdeyrityksestä kokivat työskentelytavan arvoa tuottavana ja olivat sitä mieltä, että on tärkeää suunnitella ylläpitokoulutukset yhteistyössä jatkossakin.

Diplomityön kolmas alatutkimuskysymys oli:

Millaista hyötyä ja vaikuttavuutta ylläpitokoulutuksella voidaan saavuttaa?

Järjestelmäosaamisella ja järjestelmän sujuvalla käytöllä on vaikutusta käyttäjien järjestelmätyytyväisyyteen, työtyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin (Alasaarela, M. 2020, s. 57; De Leeuw, J.A. ym. 2020; Gardner, W. L. ja Gundersen, D. E. 1995; Heponiemi, T. ym. 2021;

Powell, T. 2024). Asiakas- ja potilastietojärjestelmät ovat kompleksisia ja niiden käyttöön liittyy haasteita, jotka kuormittavat sosiaali- ja terveystieteen henkilöstöä. Tarjoamalla säännöllisiä koulutusmahdollisuuksia voidaan tätä kuormitusta vähentää ja lisätä hallinnan tunnetta työssä. Osaamisen kehittämisen suunnittelussa tulee huomioida henkilöstön olemassa oleva osaaminen. Uuden oppiminen lähtökohtaisesti koetaan innostavana. (Konttila, J. ym. 2018, s. 758-759; Satama, R. 2013, s. 46, 48; Lagebo, B. 2010, s. 5-6; Varma. 2023, s. 5, 12, 25-26; Vehko, T. ym. 2018, s. 147, 149, 157-158, 162.) Jatkuva asiakas- ja potilastietojärjestelmän käytön ylläpitokoulutus on tehokas keino parantaa käyttäjien järjestelmätyytyväisyyttä (Manziona, L. 2023). Ylläpitokoulutusten suunnittelussa tulee panostaa koulutusten laatuun ja houkuttelevuuteen sekä selkeään hyötyjä ja vaikuttavuutta korostavaan viestintään (Davis, T. ja Bice, C. 2018).

Ylläpitokoulutus on vaikuttavaa silloin, kun se sujuvoittaa säännöllisten työtehtävien suorittamista. Tätä on mahdollista tarkastella joko yksittäisen työntekijän tai työyhteisön tai jopa koko organisaation tuottavuutta kuvaavien mittareiden näkökulmasta. Kirkpatrickin nelitasoinen vaikuttavuuden arvioinnin malli (Ketkin, I. 2023) soveltuu hyvin tietojärjestelmäkoulutuksen vaikuttavuuden kokonaisarviointiin. Yksittäisen käyttäjän kokemaa vaikuttavuutta tarkastellaan mallin ensimmäisellä ja toisella tasolla, joilla tarkastellaan henkilön kokemuksia koulutustapahtumasta sekä sitä, millaista konkreettista oppimista koulutuksessa tapahtui. Mallin kolmannella tasolla tarkastellaan sitä, millaisia muutoksia päivittäisessä työssä on koulutuksen myötä tapahtunut ja tätä voidaan tehdä joko yksittäisen henkilön tai vaikkapa tiimin näkökulmasta. (Ketkin, I. 2023.) Tärkeä osa systemaattista vaikuttavuuden arviointia on lähtötason määrittely (YH Training Oy 2020).

Kirkpatrickin mallin kolmannella tasolla tarkastellaan oppijoiden työtavoissa tapahtuneita muutoksia. Tätä arviointia tehdessä voidaan hyödyntää myös muuta soveltuvaa aineistoa kuten ohjeistuksella ratkaistujen häiriöilmoitusten dataa. Kun tällaisten häiriöilmoitusten määrä on korkea, vie niiden käsittelyminen palveluntarjoajalta paljon resursseja. Kohdentamalla ja suunnittelemalla ylläpitokoulutuksia oikein, voidaan olettaa ohjeistuksella ratkaistavien häiriöilmoitusten määrän vähenevän. Tällöin suurempi osa palveluntarjoajan resursseista saadaan kohdennettua esimerkiksi kehittämiseen liittyviin tehtäviin.

Laajalle käyttäjäjoukolle suunnitellun ja järjestetyn ylläpitokoulutuksen vaikuttavuuden arviointi (Kirkpatrickin mallin neljäs taso) kannattaa suunnitella yhteistyössä koulutuspalvelun tuottajan ja kohdeorganisaation toimintaa syvästi tuntevien asiantuntijoiden kesken.

Tiedonkeruu ja sen analysointi sekä erilaisten syy-yhteyksien tunnistaminen vaatii monipuolista ja vankkaa ymmärrystä organisaation toiminnasta ja sen mittaamisen tavoista. (Ketkin, I. 2023.) Yksittäisille henkilöille tai pienille kohderyhmille järjestettävillä ylläpitokoulutuksilla harvoin saavutetaan vaikuttavuutta organisaatioiden kokonaistavoitteiden näkökulmasta (Raivola, R. ym. 2000, s. 13-15).

Diplomityötutkimuksen empiirisessä osuudessa toteutettu pilotti jäi merkittävästi osallistujatavoitteestaan. Pilotin pienestä osallistujamäärästä johtuen ei koulutuksen jälkeisen jakson ohjeistuksella ratkaistavien häiriöilmoitusten määrästä voi tehdä johtopäätöksiä. Pilotissa tehty lähtötason mittaus toteutettiin ennakkokyselyn (liite 2) kysymyksillä, jotka koskivat sitä, kuinka kauan vastaaja on käyttänyt Apotti-järjestelmää ja sitä, mihin Apotti-koulutukseen hän on osallistunut. Pilotissa ei tehty Kirkpatrickin mallin (Ketkin, I. 2023) toisen tason mukaista kartoitusta konkreettisesta oppimisesta, vaan koulutuspalautekyselyiden (liite 3, liite 4) kautta vaikuttavuuden arviointia tehtiin mallin ensimmäisellä ja kolmannella tasolla. Pilotin palautekyselyiden vastausten perusteella ylläpitokoulutukseen osallistujat kokivat, että koulutukseen osallistuminen tarjosi työtehtävissä auttavia, järjestelmän sujuvamman käytön mahdollistavia työkaluja. Tulos oli samansuuntainen sekä heti koulutuksen päätteeksi kerätyssä palautteessa että neljä viikkoa koulutuksen jälkeen kerätyssä palautteessa.

7.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi sekä tutkimuksen haasteet ja rajoitteet

Tutkija on pyrkinyt tukemaan tämän diplomityötutkimuksen läpinäkyvyyden sekä arvioinnin ja toistettavuuden näkökulmia kuvaamalla tutkimuksen eri vaiheita ja tekemällä niistä yhteenvetoja sekä kuvaamalla ja perustelemalla kehittämisstrategiaa ja käytettyjä menetelmiä. Tutkimuksen toistettavuudella (reliabelius) tarkoitetaan sitä, että samoista lähtökohdista samaa asiaa tutkittaessa toinen tutkija voisi päätyä samanlaiseen lopputulokseen (Hirsjärvi, S. ym. 2013, s. 231). Tämä diplomityö on yksittäisen yrityksen tarpeisiin räätälöity tapaustutkimus, ja voidaan olettaa, että saadulla toimeksiannolla ja tavoiteasetannalla ja sitä tukevilla samoilla tutkimuskysymyksillä ja -menetelmillä myös toinen tutkija tekisi samat havainnot ja johtopäätökset. Tutkimuksen pätevyys (validius) tarkoittaa sitä, onko valitulla tutkimusmenetelmällä saatu mitattua sitä, mitä oli tarkoitus mitata (Hirsjärvi, S. ym. 2013; s. 231). Tutkimuksessa toteutetun pilotin kokemusten ja arvioinnin perusteella muodostettu

ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli validoitiin osaamisen kehittämisen yksikön johtajan ja tuote- ja palveluhallinnan tiimin toimesta ja se on otettu käyttöön kohdeyrityksen koulutuspalveluiden tuotannossa, joten tulosten voidaan olettaa olevan valideja.

Tutkimuksen läpinäkyvyyttä ja luotettavuutta on pyritty lisäämään osallistamalla osaamisen kehittämisen yksikön henkilöstöä kaikissa sellaisissa työvaiheissa, joissa se oli mahdollista toteuttaa ja tarjoamalla mukana olleille asiantuntijoille pääsy kaikkeen työskentelyä ohjaavaan materiaaliin. Kaikki yhteiskehittämisen kontaktipisteissä käytetty materiaali sekä ennakko- ja palautekyselyt on tutkijan toimesta ennakkoon esitelty kohdeyrityksen osaamisen kehittämisen tuote- ja palveluhallinnan tiimille, ja tutkija on kerännyt niistä kommentteja ja muutosehdotuksia. Ennakko- ja palautekyselyt on esitelty myös asiakasorganisaatioiden Apotti-koulutusten yhteyshenkilöille ja niistä on pyydetty ja saatu kommentteja ja muutosehdotuksia. Tarkempi kuvaus tutkimuksen laadunvarmistuksesta on luvussa 4.5.

Tutkimuksen teoriaosuudessa tehdyssä kirjallisuuskatsauksessa tutkija pyrki etsimään aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja tutkimustietoa. Tiedonhaussa hyödynnettiin julkisten toimijoiden (esimerkiksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö) verkkosivustojen kautta saatavilla olevia tutkimus- ja muita aineistoja sekä tieteellisen Finnish Journal of eHealth and eWelfare -julkaisun aineistoja. Lisäksi hyödynnettiin LUT Tiedekirjastoa (LUT Primo) ja Google Scholar -tietokantaa. Myös Googlen hakukoneella etsittyjä verkkosivustojen julkaisuja ja verkkosivuja hyödynnettiin. Tiedonhaussa käytettiin monipuolisesti aiheeseen liittyviä hakusanoja ja niiden yhdistelmiä ja tutkimustietoa löytyi sekä suomeksi että englanniksi. Kirjallisuuskatsauksen tiedonhaussa huomattiin, että tietojärjestelmän käytön koulutukseen liittyvä tutkimus keskittyy pääasiassa järjestelmän käyttöönottoaiheeseen ja kokeneiden käyttäjien jatkuvaan koulutukseen liittyvää tutkimusta löytyi varsin vähän. Tämän lisäksi huomattiin, että tietojärjestelmien käytön koulutusta on tutkittu huomattavasti vähemmän sosiaalihuollossa kuin terveydenhuollossa.

Kohdeyrityksen tarjoama asiakas- ja potilastietojärjestelmä on yrityksen arvoja mukailleen uudisraivaaja. Järjestelmä yhdisti ensimmäisenä maailmassa sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot samaan järjestelmään. Järjestelmän käyttöönotot tehtiin vaiheittain, joten kokeneiden käyttäjien järjestelmän käyttökokemuksen kesto vaihtelee suuresti. Nämä tuovat haastetta paitsi järjestelmän kehittämiselle myös käyttäjien koulutukselle. Lisäksi tulee huomioida se, että yksi kohdeyrityksen asiakasorganisaatioista järjestää itse käyttäjiensä Apotti-

koulutukset. Tämä johti siihen, että kyseinen erikoissairaanhoidon palvelut tuottava organisaatio rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle. Tällä saattoi olla vaikutusta tutkimuksen tuloksiin.

Kirjallisuuskatsauksen yhteydessä tutkija havaitsi, että tietojärjestelmän käytön koulutuksista tehty tutkimus keskittyy pääasiassa järjestelmän käyttööntovaiheeseen ja kokeneiden käyttäjien jatkuvaan koulutukseen keskittyvää tutkimusta on tehty varsin vähän. Useasta järjestelmän käyttööntovaiheeseen keskittyvässä tutkimuksesta kuitenkin löytyi tämän diplomityötutkimuksen tarpeisiin soveltuvaa tietoa käyttööntovaiheen jälkeiseen järjestelmän käytön osaamiseen liittyen ja näin ollen tutkija kuitenkin onnistui löytämään riittävän määrän tutkimustietoa oman diplomityötutkimuksensa teoreettiseen osuuteen. Tämän lisäksi tutkija kiinnitti huomiota siihen, että tietojärjestelmien käytön koulutusta on tutkittu huomattavasti vähemmän sosiaalihuollossa kuin terveydenhuollossa. Kohdeyrityksen tarjoaman asiakas- ja potilastietojärjestelmään liittyvien koulutuspalveluiden järjestämisen näkökulmasta sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten järjestelmäosaaminen ja sen kehittämisen ja tukemisen tarpeet ovat kuitenkin riittävän samankaltaisia siten, että löydettyä tutkimustietoa voidaan soveltaa kaikkiin järjestelmän käyttäjiin. Toisaalta voidaan todeta, että aiheesta aiemmin tehdyn tutkimuksen vähäinen määrä osoittaa, että aihetta tulisi tutkia lisää ja tämän voidaan ajatella lisäävän diplomityönä tehdyn tutkimuksen arvoa.

Diplomityötutkimuksen empiirisessä osuudessa toteutettu pilotti jäi merkittävästi osallistujatavoitteestaan. Tämä näkyy suoraan pilottikoulutusten ennakkokyselyn ja erityisesti neljä viikkoa koulutuksen jälkeen lähetetyn palautekyselyn vastausmäärissä, jotka jäivät melko pieniksi. Näin ollen pilottikoulutusten ja niiden vaikuttavuuden arviointia täytyy tarkastella kriittisesti. Lähes kaikki pilottikoulutuksista saatu palaute oli samansuuntaista, mikä osaltaan lisää tutkimuksen tulosten luotettavuutta. Ylläpitokoulutuksen kehittämisen prosessissa tehtyä työskentelyä koskeva palautekysely lähetettiin työskentelyssä mukana olleille asiantuntijoille, joista kaikki vastanneet pitivät palvelumuotoilun tuplatimanttimaallia soveltavaa kehittämisprosessia onnistuneena ja olivat sitä mieltä, että ylläpitokoulutukset tulee suunnitella jatkossakin asiakkaiden ja kohdeyrityksen yhteistyönä.

7.3 Tutkimustulosten hyödynnettävyys

Koska tutkimuksen tuloksena syntynyt ylläpitokoulutuksen malli on toimeksiantajayrityksessä otettu käyttöön, voidaan todeta tutkimuksella päästy sen ensisijaiseen tavoitteeseen ja tulosten siten olevan hyödynnettävissä. Tutkijan oma arvio on, että tuloksia voidaan hyödyntää kohdeyritystä vastaavissa organisaatioissa tietojärjestelmän kokeneiden käyttäjien osaamisen kehittämisen toimenpiteiden suunnitteluun ja tuottamiseen. Koska tutkimuksen teoriaosuudessa on tarkasteltu myös muiden toimialojen tietojärjestelmäkoulutuksia, voidaan tämän diplomityötutkimuksen tuloksia mahdollisesti ainakin osittain soveltaa myös muualla kuin sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristössä.

Tehdyn tutkimuksen tuloksia voi hyödyntää laajemminkin työyhteisöjen ja organisaatioiden jatkuvan oppimisen mahdollisuuksien kehittämiseen. Tutkimuksen tulokset kannustavat luomaan työpaikoille ketteriä tapoja osaamisen kehittämiseen ja tukemiseen ja korostavat jatkuvan oppimisen merkitystä koko työyhteisön yhteisenä asiana. Työpaikoilla tapahtuvan informaalin oppimisen roolia kannattaa korostaa ja tunnustaa sen merkitys organisaation kilpailukyvyn ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Henkilöstön jatkuvan oppimisen tukemisen keinoja kannattaa luoda yhdessä henkilöstön kanssa ja näin rakentaa oppimiselle myönteistä ilmapiiriä ja kulttuuria.

7.4 Jatkotutkimuskohteet ja jatkokehitysehdotukset

Tutkija tunnisti diplomityötutkimuksen aikana sekä yleisiä aiheeseen liittyviä jatkotutkimuskohteita että diplomityön toimeksiantajayrityksen palvelutuotantoon liittyviä jatkokehitysehdotuksia. Nämä esitetään tämän luvun erillisinä kappaleina.

Yleiset jatkotutkimuskohteet

Kuten tämän diplomityön kirjallisuuskatsauksen tekemistä kuvaavissa luvuissa on todettu, asiakas- ja potilastietojärjestelmien käytön osaamisesta ja sen tukemisen toimenpiteistä tehty tutkimus keskittyy järjestelmien käyttöönottovaiheisiin. Olisi mielenkiintoista ja hyödyllistä saada lisää tietoa kokeneiden järjestelmän käyttäjien koulutustarpeista sekä siitä, millaista

vaikuttavuutta ja hyötyä saavutetaan panostamalla jatkuvaan koulutukseen. Toisaalta olisi mielenkiintoista tutkia myös sitä, millaista vaikutusta esimerkiksi työtyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin on sillä, jos jatkuvaan järjestelmäkoulutukseen ei panosteta.

Toinen kirjallisuuskatsauksen tekemisen yhteydessä tehty huomio on, että tietojärjestelmän käyttöä ja sen osaamista sosiaalihuollossa tulisi tutkia lisää. Terveys- ja hoitojärjestelmiä käytetty laajemmin ja pidempään ja tämä toki osaltaan selittää tilannetta. Tämän diplomityötutkimuksen toimeksiannon yhteydessä todettiin, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten järjestelmäosaamisen kehittämisen ja tukemisen tarpeet ovat riittävän samankaltaisia, mutta aihetta ja erityisesti erilaisten käyttäjien koulutustarpeiden samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia tulisi tutkia lisää.

Toimeksiantajayrityksen palvelutuotantoon liittyvät jatkokehitysehdotukset

Toimeksiantajayritys on kiinnostunut palvelumuotoilun prosessista ja menetelmistä. Palvelumuotoilun luonteva ja sujuva käyttö vaatii perehtymistä ja harjoittelua ja tähän liittyy tutkijan ensimmäinen jatkokehitysehdotus. Palvelumuotoilua voi soveltaa hyvin laajasti yrityksen eri yksiköiden toiminnassa ja eri menetelmiä tulisi alkaa kokeilla rohkeasti. Toinen jatkokehitysehdotus liittyy koulutusten vaikuttavuuden arviointiin. Tutkija suosittelee systemaattista yhteistyötä asiakasorganisaatioiden edustajien kanssa vaikuttavuuden arvioinnin mallin rakentamiseksi. Kolmas kehitysehdotus liittyy olemassa olevan datan hyödyntämiseen ylläpitokoulutusten kohderyhmien ja aiheiden valinnassa. Tutkija suosittelee ohjeistuksella ratkaistujen häiriöilmoitusten systemaattista analysointiprosessia. Lisäksi tutkija toteaa, että käytettävissä oleva koulutustarpeiden kartoittamisen keinovalikoima mahdollistaa tämän tutkimuksen lopputuloksena syntyneen ylläpitokoulutuksen mallin kehittämisen ja tapauskohtaisen räätälöinnin esimerkiksi eri kohderyhmien tarpeisiin. Tutkija suosittelee erityisesti järjestelmän tuottaman Signal Datan käytön mahdollisuuksien ennakkoluulotonta tarkastelua.

8 Yhteenveto

Tämän diplomityön tarkoituksena oli kehittää Oy Apotti Ab:lle järjestelmän säännöllisen ylläpitokoulutuksen suunnittelun ja tuottamisen malli. Mallin kehittämiseksi tuli huomioida Apotin toive asiakasorganisaatioiden systemaattisesta osallistumisesta ylläpitokoulutusten suunnittelun ja toteutuksen koko prosessiin. Diplomityötutkimuksessa toteutettiin ylläpitokoulutuspilotti, ja sen kautta tunnistettiin ja dokumentoitiin prosessiksi ne työskentely- ja tiedonkeruutavat, joita noudattaen Apotti voi tarjota loppukäyttäjilleen osaamisen ylläpidon tarpeita vastaavaa koulutusta säännöllisesti. Pilotin kautta Apotti toivoi myös saavansa tietoa erilaisten koulutusmuotojen soveltuvuudesta ylläpitokoulutuksen tarpeisiin. Pilotoidun mallin arvioinnin kautta muodostettiin ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli, joka otettiin käyttöön keväällä 2025. Yhtenä lopputuotoksena rakennettiin myös vuoden 2025 ylläpitokoulutusten suunnitelma. Englanninkielinen termi ylläpitokoulutuspalvelulle (thrive training) muodostui Epicin thrive training -koulutusmallin määritelmän (”Thrive-koulutuksen tavoitteena on esitellä kokeneille järjestelmän käyttäjille järjestelmän käytön hyviä käytänteitä ja käytön tehostamisen mahdollisuuksia ja näin varmistaa, että järjestelmää käytetään oikein ja järjestelmätyytyväisyys paranee.”) kautta.

Apotin hiljattain uudistunut strategia korostaa järjestelmää käyttävien ammattilaisten tyytyväisyyttä sekä kustannustehokkuutta. Osana uutta strategiaa Apotti on alkanut siirtää koulutuspalveluiden painopistettä järjestelmää pidempään käyttäneiden ammattilaisten osaamisen kehittämiseen ja tukemiseen. Apotti on tähänkin saakka tarjonnut Apotti-järjestelmää pidempään käyttäneille loppukäyttäjille näiden tekemien tilausten perusteella toteutettuja räätälöityjä koulutuksia sekä niin sanottuja ohjaustunteja. Apotti kuitenkin halusi lisätä koulutuspalveluvalikoimaansa Apotti-järjestelmän käytön osaamista ja ylläpitoa tukevan koulutuspalvelun, joka systemaattisesti ja proaktiivisesti huomioi erilaiset järjestelmän käytön osaamisessa tunnistetut haasteet sekä järjestelmän jatkuvan kehittymisen. Näin Apotti halusi mahdollistaa järjestelmäosaamisen ylläpidon laajasti kaikille käyttäjryhmille ja tällä tavoin parantaa käyttäjien järjestelmätyytyväisyyttä.

Diplomityötutkimuksen teoreettisessa osuudessa määriteltiin tutkimuksen teoreettinen viitekehys, joka muodostui sosiaali- ja terveyspalveluiden murroksesta ja sen vaikutuksista alan henkilöstön osaamisen kehittämisen ja tukemisen tarpeisiin, yleisestä työelämässä

tapahtuvasta jatkuvasta oppimisesta sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten asiakas- ja potilastietojärjestelmäosaamisen tukemisen erityispiirteistä. Ymmärrys työelämässä tapahtuvasta jatkuvasta oppimisesta sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden murroksesta toimivat pohjana sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten järjestelmän käytön osaamisen tukemiseen liittyvään tutkimustietoon, jota hyödynnettiin ja sovellettiin ylläpitokoulutuksen kehittämisessä. Aluksi kartoitettiin sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristöä ja siinä käynnissä olevaa murrosta ja näin saatiin yleistason käsitys siitä, miksi tarvitaan systemaattista ja proaktiivista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tietojärjestelmäosaamista tukevaa koulutusta.

Diplomityötutkimuksen empiirisessä osuudessa, ylläpitokoulutuspalvelun kehittämisessä sovellettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimallia ja sen divergenttejä ja konvergenttejä vaiheita. Kaikki kehittämisprosessin aikana tehty asiakkaita osallistava työskentely perustui yhteiskehittämisen työpajoihin, jotka suunniteltiin ja fasilitoitiin joko tutkijan toimesta tai tämän ohjeistuksen mukaan.

Osana empiiristä osuutta toteutettiin ylläpitokoulutuspilotti kolmelle eri kohderyhmälle. Jokaisella kohderyhmällä pilotoitiin eri koulutusmuotoa. Koulutusten sisällöt suunniteltiin asiakkaiden kanssa toukokuussa 2024 ja ennen suunnittelua kerättiin kohderyhmille lähetetyillä ennakkokyselyillä tietoa ylläpitokoulutustarpeista ja -toiveista. Suunnittelutyöpajojen jälkeen Apotti tuotti koulutusmateriaalit, jotka katselmoitiin ja validoitiin suunnittelussa mukana olleiden asiakkaan edustajien kanssa ennen pilottikoulutusten toteutusta syyskuussa 2024. Yhteensä tavoiteltiin 200 osallistujaa, mutta tästä tavoitteesta jäätin merkittävästi. Pilotista kerätyn palautteen perusteella palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen menetelmiä hyödyntäen suunniteltu ja toteutettu ylläpitokoulutus tuottaa osallistujalle arvoa ja hyötyä tarjoamalla työkaluja järjestelmän sujuvampaan käyttöön.

Diplomityö koettiin Apotissa tarpeelliseksi. Pilotin arvioinnin perusteella muodostettu Apotti-ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli validoitiin osaamisen kehittämisen johtajan sekä tuote- ja palveluhallinnan tiimin toimesta ja se otettiin käyttöön keväällä 2025. Yleisesti voidaan siis todeta, että tehty tutkimus ja sen tuloksena kehitetty ylläpitokoulutuksen tuottamisen malli vastasi toimeksiantajan tarpeeseen sekä diplomityön tavoitteeseen.

Lähteet

Alasaarela, M. 2020. Tietojärjestelmän käytön vaikutus laatuun ja tuottavuuteen sairaalaorganisaatiossa palveluhenkilöstön kokemana. Oulun yliopiston tutkijakoulu; Oulun yliopisto, Tieto- ja sähkötekniikan tiedekunta. Saatavilla: <https://oulurepo oulu.fi/bitstream/handle/10024/36811/isbn978-952-62-2699-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alhonen, M. ja Iloranta, R. 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja arkeen. Verkkojulkaisu. Uudenmaan liitto. Saatavilla: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502561/sun-3amk-palvelumuotoiluopas.pdf>

Anderson, J. ja Manzione, L. 2024. Partnering to Improve EHR Education & Trust in IT by Enabling Learning & Efficiency 2024. KLAS Research. Arch Collaborative Case Study. Saatavilla: <https://klasresearch.com/archcollaborative/casestudy/partnering-to-improve-ehr-education-and-trust-in-it-by-enabling-learning-and-efficiency-2024/569>

Apotti. 2020. Apotti kehittää toimintaansa – ketterää toimintamallia tukeva organisaatorakenne voimaan 1.6. Verkkosivu. Luettu 16.3.2025. Saatavilla: <https://www.apotti.fi/apotti-kehittaa-toimintaansa-ketteraa-toimintamallia-tukeva-organisaatorakenne-voimaan-1-6/>

Apotti. 2024a. Oy Apotti Ab. Verkkosivu. Luettu 18.8.2024. Saatavilla: <https://www.apotti.fi/apotti/apotti-yrityksena/>

Apotti. 2024b. Oy Apotti Ab:n strategia uudistunut – painopisteinä asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys sekä kustannustehokkuus. Verkkosivu. Luettu 5.4.2025. Saatavilla: <https://www.apotti.fi/apotin-strategia-uudistunut/>

Apotti. 2024c. Strategia 2024-2026. Verkkosivu. Luettu 5.4.2025. Saatavilla: <https://www.apotti.fi/apotti/missio-ja-visio/>

Apotti. 2025. Apotti yrityksenä. Verkkosivu. Luettu 13.4.2025. Saatavilla: <https://www.apotti.fi/apotti/apotti-yrityksena/>

Backman, L. ja Partanen, A. 2018. Digitaalinen osaaminen terveydenhuollossa: Selvitys Helsingin terveysasemien henkilöstön terveydenhuollon digitaalisesta osaamisesta ja

koulutustarpeista. Opinnäytetyö, ylempi ammattikorkeakoulu. Lahden ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysala. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018102016132>

Beute, M. 2023. Identification of the key training elements of EHR optimization training and their influence on nurses' use and attitudes. MBA Thesis. Greenwich University and Saxion.

Beute, M. 2024. Thrive Training Research Results. Konferenssiesitys 8.10.2024. Epic. Training Application Forum. Den Bosch. The Netherlands.

Coco, K. ja Kurtti, J. 2018. Osaamistarpeet sosiaali- ja terveysalalla. Tehyläisten näkemyksiä työpaikoilla tarvittavasta osaamisesta. Tehyn julkaisusarja B:4/18. Saatavilla: https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/julkaisu/2018/2018_b4_osaamistarpeet_sosiaali_ja_terveysalalla_id_12932.pdf

Collin, K., Jaakkola, M., Keronen, S. ja Lemmetty, S. 2024. Sustainability of learning at work: experiences of police, hospital, and ICT personnel. *Studies in Continuing Education*, 47(1), 174–192. Saatavilla: <https://doi.org/10.1080/0158037X.2024.2314695>

Dai, B. ja Akey-Torku, B. 2020. The influence of managerial psychology on job satisfaction among healthcare employees in Ghana. *Healthcare*, 8(3), 262, 1–17. <https://doi.org/10.3390/healthcare8030262>

Davis, T. ja Bice, C. 2018. EHR Mastery—The Impact of Training. Don't Go Chasing Waterfalls. KLAS Research. Arch Collaborative Report. Saatavilla: <https://klasresearch.com/archcollaborative/report/ehr-mastery-the-impact-of-training/263>

De Leeuw, J.A., Woltjer, H. ja Kool, R.B. 2020. Identification of Factors Influencing the Adoption of Health Information Technology by Nurses Who Are Digitally Lagging: In-Depth Interview Study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(8):e15630. Saatavilla: <https://www.jmir.org/2020/8/e15630/>

Felt, T. 2024. Esipuhe – osaamisen kehittämiseen tärkeä panostaa. Teoksessa Lyly-Yrjänäinen, M. 2024. Työolobarometri 2023. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2024:16. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-917-9>

Flather, K. 2024. Refresher Training: the journey so far. Konferenssiesitys 8.10.2024. Epic. Training Application Forum. Den Bosch. The Netherlands.

Futurice. 2025. Lean Service Creation. Verkkosivu. Luettu 2.5.2025. Saatavilla: <https://www.futurice.com/lean-service-creation>

Gardner, W. L. ja Gundersen, D. E. 1995. Information System Training, Usage, and Satisfaction: An Exploratory Study of the Hospitality Industry. Management communication quarterly, 9(1), 78-114. Saatavilla: https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/vvk1gv/cdi_proquest_journals_1986424707

Gordon, J. 2025. Developing a Successful Inpatient Nursing Training Program 2025. KLAS Research. Arch Collaborative Case Study. Saatavilla: <https://klasresearch.com/archcollaborative/casestudy/developing-a-successful-inpatient-nursing-training-program-2025/632>

Gordon, J. ja Manzione, L. 2025. Virtual EHR Education 2025. A Transformative, Scalable & Effective Approach. KLAS Research. Arch Collaborative Report. Saatavilla: <https://klasresearch.com/archcollaborative/report/virtual-ehr-education-2025/641>

Hara, K. 2013. Ketterä ohjelmistokehitys asiakkaan näkökulmasta. Maisterintutkielma. Jyväskylän yliopisto, tietojenkäsittelytieteen laitos. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201305221749>

Health Data Management HDM. 2024. About KLAS Research. Verkkosivu. Luettu 8.12.2024. Saatavilla: <https://info.healthdatamanagement.com/hdm-klasroom/about-klas-research>

Heikinheimo, R. ja Vieltojärvi, M. 2020. 90 prosenttia jatkuvasta oppimisesta tapahtuu työpaikalla – edelläkävijät avaavat käytäntöjään. Verkkojulkaisu. Elinkeinoelämän keskusliitto EK. Luettu 16.4.2025. Saatavilla: <https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/90-prosenttia-jatkuvasta-oppimisesta-tapahtuu-tyopaikalla-edellakavijat-avaavat-kaytantojaan/>

Heinonen, O.-P. 2019. Tulevaisuuden osaaminen ja henkilöstöjohtaminen. Teoksessa Eino-Pekkinen, V., Salo, M., Tammeaid, M., Vartiainen, M. ja Vuorenmaa, H. (toim.). 2019. Työn tuuli -aikakauskirja. 1/2019. HENRY ry. Saatavilla: https://www.henry.fi/media/ajankohtaista/tyon-tuuli/tyontuuli_012019_20190613_links.pdf

Helsingin kaupunki. 2025. Palvelumuotoilun opas. Verkkojulkaisu. Saatavilla: <https://pelikirja.hel.fi/kehittamisen-aikana/palvelumuotoilun-opas/>

Hendricks, T. ja Gordon, J. 2023. Self-Directed eLearning 2023. A New Approach to Educating Clinicians. KLAS Research. Arch Collaborative Report. Saatavilla: <https://klasresearch.com/archcollaborative/report/self-directed-elearning-2023/547>

Heponiemi, T., Gluschkoff, K., Vehko, T., Kaihlanen, A.-M., Saranto, K., Nissinen, S., Nadav, J. ja Kujala, S. 2021. Electronic Health Record Implementations and Insufficient Training Endanger Nurses' Well-being: Cross-sectional Survey Study. Journal of Medical Internet Research, 23(12):e27096. Saatavilla: <https://www.jmir.org/2021/12/e27096>

Heponiemi, T., Vehko, T. ja Kujala, S. 2019. Tietojärjestelmien käytettävyys ja osaaminen luovat edellytyksiä terveydenhuollon ammattilaisten työn muutoksen johtamiseen. Verkkojulkaisu. Talous ja yhteiskunta 2/2019: 42-46. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019111538237>

Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hyppönen, H., Lääveri, T., Hahtela, N., Suutarla, A., Sillanpää, K., Kinnunen, U.-M., Ahonen, O., Rajalahti, E., Kaipio, J., Heponiemi, T. ja Saranto, K. 2018. Kyvykkäille käyttäjille fiksit järjestelmät? Sairaanhoidajien arviot potilastietojärjestelmistä 2017. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 10(1), 30-59. Saatavilla: <https://doi.org/10.23996/fjhw.65363>

Hyppönen, H., Vänskä, J., Reponen, J., Lääveri, T., Keränen, N. ja Heponiemi, T. 2018. Ammatilainen – potilastietojärjestelmät työn tukena? Verkkojulkaisu. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos THL. Tutkimuksesta tiiviisti 23/2018. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-154-6>

Innanen, P. 2018a. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet. Blogi. Palvelumuotoilu Palo. Saatavilla: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>

Innanen, P. 2018b. Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. Blogi. Palvelumuotoilu Palo. Saatavilla: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelupolulla-kehitetaan-parempia-palveluita/>

Innanen, P. 2020. Palvelumuotoilun menetelmä - kuinka me voisimme? Blogi. Palvelumuotoilu Palo. Saatavilla: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelmat-kuinka-me-voisimme/>

Innanen, P. 2021. Palvelumuotoilun menetelmä – kyselytutkimukset. Blogi. Palvelumuotoilu Palo. Saatavilla: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-kyselytutkimukset/>

Innanen, P. 2023. Palvelumuotoilun menetelmä – Sidosryhmäkartta. Blogi. Palvelumuotoilu Palo. Saatavilla: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-sidosryhmakartta/>

Jauhiainen, A., Sihvo, P., Jääskeläinen, H., Ojasalo, J. ja Hämäläinen, S. 2017. Skenaariotyöskentelyllä tietoa tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalvasta ja osaamistarpeista. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 9(2-3), 136-147. Saatavilla: <https://doi.org/10.23996/fjhw.61002>

Jarva, E., Mikkonen, K., Andersson, J., Tuomikoski, A.-M., Kääriäinen, M., Meriläinen, M. ja Oikarinen, A. 2022. Aspects associated with health care professionals' digital health competence development – a qualitative study. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 14(1), 79-91. Saatavilla: <https://doi.org/10.23996/fjhw.111771>

Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus Jotpa. 2023. Tuoreet tutkimustulokset kertovat, mitä työikäiset ihmiset ajattelevat jatkuvasta oppimisesta. Verkojulkaisu. Luettu 16.4.2025. Saatavilla: <https://www.jotpa.fi/fi/ajankohtaista/tiedotteet/tuoreet-tutkimustulokset-kertovat-mita-tyoikaiset-ihmiset-ajattelevat>

Järvinen, A., Koivisto, T., Poikela, E. ja Valkama, H. 2000. Työ ja koulutus muutoksessa – vaikuttavan oppimisen organisoiminen. Teoksessa Raivola, R. (toim.) 2000. Vaikuttavuutta koulutukseen. Suomen Akatemian koulutuksen vaikuttavuusohjelman tutkimuksia. Suomen Akatemian julkaisuja 2/2000. Helsinki: Edita.

Kaiku Helsinki. 2019. Nyt loppui arvailu - palvelumuotoilulla lisää vaikuttavuutta viestintään. Podcast. Kuunneltu 16.3.2025. Saatavilla: <https://open.spotify.com/episode/0Fq8Uq1nST92W9egG3wIQH?si=JbpSJiitQBmzuwHDE-KPdA>

Keronen, S., Lemmetty, S. ja Collin, K. 2023. Employees' Self-Determination in Collegial Learning Situations at Work: A Comparative Study of a Finnish ICT Organization and a Central Hospital. Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology, 8(1). Saatavilla: <https://doi.org/10.16993/sjwop.192>

Ketkin, I. 2023. How to Use Kirkpatrick's 4 Levels of Evaluation. Verkkojulkaisu. The L&D Academy. Saatavilla: <https://www.theLndacademy.com/post/how-to-use-the-kirkpatrick-4-levels-of-evaluation>

Keva. 2023. Kuntien työvoimaennuste: Hoitajapula kaksinkertaistui kahdessa vuodessa. Verkkojulkaisu. Saatavilla: <https://www.keva.fi/uutiset-ja-artikkelit/kuntien-tyovoimaennuste-hoitajapula-kaksinkertaistui-kahdessa-vuodessa/>

Keystone Education Group. 2024. Mitä ovat ketterät menetelmät? Scrum, Lean ja muut tutuksi. Verkkosivu. Luettu 16.3.2025. Saatavilla: <https://www.koulutus.fi/oppaat/projektinhallinta/ketteratmenetelmat-19939>

KLAS. 2025. Why KLAS. Verkkosivu. Luettu 12.4.2025. Saatavilla: <https://engage.klasresearch.com/why-klas/>

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. ja Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent. ISBN 978-952-14-3577-5.

Komulainen, S. 2021a. Palvelumuotoilun menetelmä – haastattelu. Blogi. Palvelumuotoilu Palo. Saatavilla: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-haastattelu/>

Komulainen, S. 2021b. Palvelumuotoilun menetelmä – havainnointi. Blogi. Palvelumuotoilu Palo. Saatavilla: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-havainnointi/>

Konttila, J., Siira, H. Kyngäs, H., Lahtinen, M., Elo, S., Kääriäinen, M., Kaakinen, P., Oikarinen, A., Yamakawa, M., Fukui, S., Utsumi, M., Higami, Y., Higuchi, A. ja Mikkonen, K. Healthcare professionals' competence in digitalisation: A systematic review. Journal of Clinical Nursing, 28(5-6), 745-761. Saatavilla: https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/vvk1gv/cdi_proquest_miscellaneous_2127196557

Kosola, H. 2024. Jatkuva oppiminen on kestävyyslaji. Verkkojulkaisu. eOppiva. Saatavilla: <https://www.eoppiva.fi/jatkuva-oppiminen-on-kestavyyslaji/>

Kunta- ja hyvinvointityöntekijät KT. 2024. Hyvinvointialueilla vakava pula hoitajista, lääkäreistä ja sosiaalityöntekijöistä. Verkkojulkaisu. Saatavilla: <https://www.kt.fi/uutiset-ja-tiedotteet/2024/hyvinvointialueilla-vakava-pula-laak%C3%A4reista-ja-sosiaalityontekijoista>

Kuntaliitto. 2024. Kyselytulos: Sote-uudistus haastaa kuntia aiempaa enemmän. Verkkojulkaisu. Saatavilla: <https://www.kuntaliitto.fi/tiedotteet/2024/kyselytulos-sote-uudistus-haastaa-kuntia-aiempaa-enemman>

Kyytsönen, M., Kaihlanen, A.-M., Kinnunen, U.-M., Saranto, K. ja Vehko, T. 2024. Käyttönoton ajankohdan sekä osaamiseen ja koulutukseen liittyvien tekijöiden yhteys sairaanhoitajien antamaan arvioon asiakas- tai potilastietojärjestelmästä. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 16(1), 81–94. Saatavilla: <https://doi.org/10.23996/fjhw.137700>

Kärki, J. 2012. Asiakastietojärjestelmät ja tiedonsaanti sosiaalihuollossa. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 4(2), 124-132. Saatavilla: <https://journal.fi/finjehew/article/view/6556>

Laaksonen, H., Laitinen, H. ja Hiilamo, H. 2020. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Lagebo, B. 2010. The role of training design to applying trained skills on the job in the public health sector: Case study in Ethiopia. IST-Africa, 2010, s. 1-9. Saatavilla: https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/vvk1gv/cdi_ieee_pri- mary_5753053

Lagsten, J. ja Andersson, A. 2018. Use of information systems in social work – challenges and agenda for future research. European Journal of Social Work, 21(6), 850-862. Saatavilla: <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423554>

Lemmetty, S. 2023. Työntekijälähtöinen oppiminen ja innovaatio: miten kuvata jatkuvaa oppimista organisaatioiden arjen kehittämistyössä? Teoksessa Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2023. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-723-6>

Leppilampi, A. ja Piekkari, U. 1999. Opitaan yhdessä: aikuiskoulutusta yhteistoiminnallisesti. Pori: Asko Leppilampi Oy.

Longhurst, C. A., Davis, D., Maneker, A., Eschenroeder, H. C., Dunscombe, R., Reynolds, G., Clay, B., Moran, T., Graham, D. B., Dean, S. M. ja Adler-Milstein, J. 2019. Local Investment in Training Drives Electronic Health Record User Satisfaction. Applied Clinical Informatics, 10(2), 331-335. Saatavilla: <https://doi.org/10.1055/s-0039-1688753>

- Ludwick, D. A. ja Doucette, J. 2009. Adopting electronic medical records in primary care: Lessons learned from health information systems implementation experience in seven countries. *International journal of medical informatics*, 78(1): 22-31. Saatavilla: https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/vvk1gv/cdi_proquest_miscellaneous_66756564
- Lyly-Yrjänäinen, M. 2024. Työolobarometri 2023. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2024:16. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-917-9>
- Manka, M.-L. ja Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.
- Manzione, L. 2020. Immediate Chart Closure Rates. KLAS Research. Arch Collaborative Report. Saatavilla: <https://klasresearch.com/archcollaborative/report/immediate-chart-closure-rates/355>
- Manzione, L. 2021. Clinician Training 2021 Update. KLAS Research. Arch Collaborative Report. Saatavilla: <https://klasresearch.com/archcollaborative/report/clinician-training-2021-update/379>
- Manzione, L. 2023. Key Drivers of Clinician EHR Satisfaction 2023. Exploring the EHR Experience Metrics. KLAS Research. Arch Collaborative Report. Saatavilla: <https://klasresearch.com/archcollaborative/report/key-drivers-of-clinician-ehr-satisfaction-2023/467>
- Manzione, L. 2024. Enhancing EHR Education During Work Hours 2024. KLAS Research. Arch Collaborative Case Study. Saatavilla: <https://klasresearch.com/archcollaborative/casestudy/enhancing-ehr-education-during-work-hours-2024/617>
- Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) 2016. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Niskasaari, E., Cansel, A., Kemppainen, T., Lehto, P. ja Tiihonen, T. 2025. Suomi ennakoivan sosiaali- ja terveydenhuollon edelläkävijäksi. Työpäpaperi. Sitra. Helsinki. Saatavilla: <https://www.sitra.fi/julkaisut/suomi-ennakoivan-sosiaali-ja-terveydenhuollon-edellakavijaksi/>
- Paatela, S. ja Tynkkynen, L-K. 2024. ”Sote-uudistus ei oo ollenkaan vielä ohi, vaan se on vasta alkanut”: ylimmän johdon näkemyksiä hyvinvointialueiden toiminnan alkuvaiheista.

Tutkimuksesta tiiviisti 8/2024. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL, Helsinki. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-271-6>

Palojoki, S., Pajunen, T., Saranto, K. ja Lehtonen, L. 2016. Electronic Health Record-Related Safety Concerns: A Cross-Sectional Survey of Electronic Health Record Users. JMIR Medical Informatics, 4(2):e13. Saatavilla: <https://medinform.jmir.org/2016/2/e13/>

PAMU Savonlinna. 2025. Palvelumuotoilun prosessi noudattaa tuplatimanttia. Verkkosivu. Luettu 3.5.2025. Saatavilla: <https://pamu.samiedu.fi/menetelmat/prosessi/>

Otala, L.-M. 2019. Ketterä oppiminen on keskeinen osa jatkuvaa oppimista. Teoksessa Eino-la-Pekkinen, V., Salo, M., Tammeaid, M., Vartiainen, M. ja Vuorenmaa, H. (toim.). 2019. Työn tuuli -aikakauskirja. 1/2019. HENRY ry. Saatavilla: https://www.henry.fi/media/ajan-kohtaista/tyon-tuuli/tyontuuli_012019_20190613_links.pdf

Palvelumuotoilu Palo. 2025. Palvelumuotoilu. Verkkosivu. Luettu 16.3.2025. Saatavilla: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu/>

Pekkarinen, S. 2022. Luento: Sosiotekninen murros. Kurssilla Digitalisaatio ja organisaation kestävä uudistuminen, syksy 2022. LUT-yliopisto.

Pennanen, P., Jansson, M., Torkki, P., Harjumaa, M., Pajari, I., Laukka, E., Lakoma, S., Härkönen, H., Verho, A., Martikainen, S., Kouvonen, A. ja Leskelä, R.-L. 2023. Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2023:52. Saatavilla: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165147/VNTEAS_2023_52.pdf

Phillips, P. P. ja Phillips, J. J. 2019. ROI Basics. 2nd Edition. ATD Training Basic Series. ROI Institute. ATD Press. Saatavilla: https://roiinstitute.net/wp-content/uploads/2021/06/ROI-Basics-Second-Edition_ebook.pdf

Powell, T. 2024. A Transformative Training Experience through Adaptive and Role-Based EHR Education 2024. KLAS Research. Arch Collaborative Case Study. Saatavilla: <https://klasresearch.com/archcollaborative/casestudy/a-transformative-training-experience-through-adaptive-and-role-based-ehr-education-2024/564>

Raivola, R., Valtonen, P. ja Vuorensyrjä, M. 2000. Käsitteet, mallit ja indikaattorit koulutuksen tehokkuutta ja vaikuttavuutta arvioitaessa. Teoksessa Raivola, R. (toim.) 2000.

Vaikuttavuutta koulutukseen. Suomen Akatemian koulutuksen vaikuttavuusohjelman tutkimuksia. Suomen Akatemian julkaisuja 2/2000. Helsinki: Edita.

Rastor-instituutti. 2018. Sinä olet tulevaisuuden menestyjä – mutta vain, jos haluat oppia uutta. Blogi. Rastor-instituutti. Saatavilla: <https://www.rastorinst.fi/rastor-instituutti/blogi/sina-olet-tulevaisuuden-menestyja-mutta-vain-jos-haluat-oppia-uutta/>

Romppanen, T., Rantanen, A., Kuokkanen, L., Roine-Mentula, K., Vuorinen, R. ja Suominen, T. 2013. Reumapotilaita hoitavan hoitohenkilökunnan työn hallinta sekä työn hallintaa estävät ja edistävät tekijät. *Hoitotiede*, 25(4), 266-278.

Ruohotie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: WSOY.

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? : johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja 62. Julkisjohtaminen 4. Vaasa. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-349-3>

Salovaara, S. 2021. Sosiaalityön tiedollisten tarpeiden huomioiminen tietojärjestelmä Apotissa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 2021;13(2), 133-146. Saatavilla: <https://doi.org/10.23996/fjhw.100692>

Salovaara, S., Hautala, S. ja Silén, M. 2022. Sosiaalialan ammattilaisten kyvykkyys tietojärjestelmien käyttäjinä ja kokemukset tietojärjestelmien tuesta työlle. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 14(2): 208-225. Saatavilla: <https://doi.org/10.23996/fjhw.110119>

Saranto, K., Kinnunen, U.-M., Koponen, S., Kyytsönen, M., Hyppönen, H. ja Vehko, T. 2020. Sairaanhoidajien valmiudet tiedonhallintaan sekä kokemukset potilas- ja asiakastietojärjestelmien tuesta työtehtäviin. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 12(3): 212-228. Saatavilla: <https://doi.org/10.23996/fjhw.95711>

Saranto, K., Ikonen, J., Koponen, S., Kyytsönen, M., Kinnunen, U.-M. ja Vehko, T. 2023. Lähihoitajien kokemukset asiakas- ja potilastietojärjestelmien tuesta työtehtäviin – poikkeileikkaustutkimus. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 15(2): 174-198. Saatavilla: <https://doi.org/10.23996/fjhw.125360>

Satama, R. 2013. Käytettävyyden sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä. Nykytilan haasteet ja kuinka järjestelmiä tulisi kehittää. Pro gradu. Itä-Suomen yliopisto. Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Saatavilla: <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20131056>

Scott, J. E. 2005. Post-Implementation Usability of Erp Training Manuals: The User's Perspective. *Information systems management*, 22(2): 67-77. Saatavilla: https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/vvk1gv/cdi_crossref_primary_10_1201_1078_45099_22_2_20050301_87279_8

Scott, J. E. ja Walczak, S. 2009. Cognitive engagement with a multimedia ERP training tool: Assessing computer self-efficacy and technology acceptance. *Information & Management* 46(4): 221-232. Saatavilla: https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/vvk1gv/cdi_proquest_journals_237012315

Selander, K. ja Alasoini, T. 2022. Digitaalinen kehittyneisyys, verkostot ja henkilöstön osallistuminen yritysten innovaatioaktiivisuuden avaintekijöinä. MEADOW-julkaisu. Helsinki: TYÖ2030-ohjelma. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-036-2>

Shuto, M., Washizaki, H., Fukazawa, Y., Yamato, S., Okubo, M. ja Tenbergen, B. 2018. Personality and Learning Effectiveness of Teams in Information Systems Education Courses. *EAI Endorsed Transactions on e-Learning*, 5(17): 1-9. Saatavilla: https://lut.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358FIN_LUT/vvk1gv/cdi_proquest_journals_2306230440

Sillanpää, K. 2018. Lukijalle. Teoksessa Coco, K. ja Kurtti, J. 2018. Osaamistarpeet sosiaali- ja terveysalalla. Tehyläisten näkemyksiä työpaikoilla tarvittavasta osaamisesta. Tehyn julkaisusarja B:4/18. Saatavilla: https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/julkaisu/2018/2018_b4_osaamistarpeet_sosiaali-ja_terveysalalla_id_12932.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2024a. Valtakunnalliset tavoitteet sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiselle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2024:2. Helsinki. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5424-3>

Sosiaali- ja terveysministeriö STM. 2024b. Miten hyödyntää sote-alan digitalisaatiota tehokkaasti? – Käsikirja sote-toimijoille julkaistu. Verkkojulkaisu. Saatavilla: <https://stm.fi/-/miten-hyodyntaa-sote-alan-digitalisaatiota-tehokkaasti-kasikirja-sote-toimijoille-julkaistu>

Sotetie-hanke. 2021. Koulutuksen vaikuttavuuden arvioinnin moniulotteisuus. Verkkosivu. Luettu 16.4.2025. Saatavilla: <https://sotetie.fi/jatkuva-oppiminen/koulutuksen-vaikuttavuuden-arviointi/koulutuksen-vaikuttavuuden-arvioinnin-moniulotteisuus/>

Suomi.fi. 2024. Ikääntyneen asumispalvelut. Verkkosivu. Luettu 9.3.2025. Saatavilla: <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/sosiaalinen-turva/ikaantyneiden-palvelut/opas/ikaantyneelle-uusi-koti/ikaantyneen-asumispalvelut>

Tehy. 2025. Tehyläisten tutkinnot ja ammatit. Verkkosivu. Luettu 12.4.2025. Saatavilla: <https://www.tehy.fi/fi/tehy-ja-tehylaiset/tehylaisten-tutkinnot-ja-ammattit>

Terve.fi. 2013. Neuvola-tietopaketti. Verkkosivu. Luettu 21.4.2025. Saatavilla: <https://www.terve.fi/artikkelit/neuvola-tietopaketti>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. 2023. Sosiaalihuollon asiakkuus. Verkkosivu. Luettu 9.3.2025. Saatavilla: <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/sosiaalihuollon-asiakkuus>

Tilastokeskus. 2025. Palvelut. Verkkosivu. Luettu 13.4.2025. Saatavilla: <https://stat.fi/meta/kas/palvelut.html>

Tolonen, J. ja Värri, A. 2017. Survey of health informatics education in Finland in 2017. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 9(2-3): 217-231. Saatavilla: <https://doi.org/10.23996/fjhw.60999>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Verkkosivu. Luettu 4.5.2025. Saatavilla: <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Tyni, T. ja Myllyneva, K. 2023. Sosiaali- ja terveysalan henkilöstöpula kärjistyy nopeasti – helppoja ratkaisuja ei ole, mutta lisätoimia tarvitaan. Kolumni. Valtiovarainministeriö. Saatavilla: <https://vm.fi/-/sosiaali-ja-terveysalan-henkilostopula-karjistyy-nopeasti-helppoja-ratkaisuja-ei-ole-mutta-lisatoimia-tarvitaan>

Työterveyslaitos n.d. Digitalisaatio ja työ. Verkkosivu. Luettu 16.4.2025. Saatavilla: <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/digitalisaatio-ja-tyo>

Vaahojärvi, K. 2016. Palvelukonseptien arviointi. . Teoksessa Miettinen, S. (toim.) 2016. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

- Valkonen, P. 2019. Tuplatimantti ja muotoiluajattelun merkitys osana liiketoimintaa. Blogi. Innofactor. Saatavilla: <https://blog.innofactor.com/fi/tuplatimantti-ja-muotoiluajattelun-merkitys-osana-liiketoimintaa>
- Valta, M. 2013. Sähköisen potilastietojärjestelmän sosiotekninen käyttöönotto. Seitsemän vuoden seurantatutkimus odotuksista omaksumiseen. Publications of the University of Eastern Finland, Dissertations in Social Sciences and Business Studies. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-1217-6>
- Varma. 2023. Sosiaali- ja terveysala – tutkittua tietoa ja keinoja työn kuormituksen hallintaan. Tietoa työkyvystä -julkaisusarja, 1/2023. Saatavilla: <https://www.varma.fi/globalassets/tyonantaja/tietoa-tyokyvysta-sosiaali-ja-terveysala.pdf>
- Vehko, T., Hyppönen, H., Ryhänen, M., Tuukkanen, J., Ketola, E. ja Heponiemi, T. 2018. Tietojärjestelmät ja työhyvinvointi – terveydenhuollon ammattilaisten näkemyksiä. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 10(1), 143-165. Saatavilla: <https://doi.org/10.23996/fjhw.65387>
- Vehko, T., Hyppönen, H., Ryhänen-Tompuri, M. ja Heponiemi, T. 2019. Miten tietojärjestelmät palvelevat ammattilaisten työtä? Vaikutukset työhön ja työhyvinvointiin. Digityö ja stressi -hankkeen loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL, Helsinki. Saatavilla: <https://core.ac.uk/reader/187726800>
- Vehko, T., Kyytsönen, M., Kinnunen, U.-M. ja Achte, P. 2023. Tietojärjestelmät kirvoittivat sairaanhoitajilta kiperiä kommentteja. Blogi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. Saatavilla: <https://blogi.thl.fi/tietojarjestelmat-kirvoittivat-sairaanhoitajilta-kiperia-kommentteja/>
- Vehko, T., Kyytsönen, M., Kaihlanen, A.-M., Saranto, K., & Kinnunen, U.-M. 2024. Sairaanhoitajien kokemuksia tietojärjestelmistä hyvinvointialueiden toiminnan alussa. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 16(3), 269–295. Saatavilla: <https://doi.org/10.23996/fjhw.136345>
- YH Training Oy. 2020. Tarveperustainen koulutus ja sen vaikuttavuuden mittaaminen. Verkkojulkaisu. Saatavilla: <https://www.yhtraining.fi/tarveperustainen-koulutus-ja-sen-vaikuttavuuden-mittaaminen>
- Yin, R. K. 2014. Case Study Research. Design and Methods. SAGE Publications, Inc.

Ylönen, K., Salovaara, S., Kaipio, J. Tyllinen, M., Tynkkynen, E., Hautala, S., Lääveri, T. 2019. Sosiaalialan asiakastietojärjestelmissä paljon parannettavaa: käyttäjäkokemukset 2019. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 12(1), 30-43. Saatavilla: <https://doi.org/10.23996/fjhw.88583>

Liite 1. Apotti-koulutuksen oppimiskäsitys ja toteutusmalli.

Apotti-koulutuksen oppimiskäsitys ja toteutusmalli

Oy Apotti Ab
Osaamisen kehittämisen tuotehallinta
Dokumentin tila: valmis
Päivämäärä: 20.3.2025

apotti

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO
2. APOTTI-KOULUTUSTEN OPPIMISKÄSITYS
3. KOULUTUSMUODOT
4. OPPIMISPOLUT
5. LÄHI- TAI ETÄOPETUS
6. VERKKOKURSSIT

apotti

1. JOHDANTO

apotti

Johdanto: Mistä tässä esityksessä on kyse?

Apotti-koulutuksen oppimiskäsitys ja toteutusmalli

- Antaa raamit Apotti-koulutukselle.
- Ohjaa kouluttajaa suunnittelemaan koulutusta jatuottamaan koulutusmateriaalia.
- Ohjaa kouluttajaa kouluttamaan ja kouluttautujaa oppimaan.
- Antaa kuvan siitä, miten oppimistavoitteita käytetään Apotti-koulutuksissa.
- Kuvaa, miten Apotti-koulutusten koulutuskokonaisuudet muodostuvat.
- Kuvaa koulutuksen ja kouluttautujan yhteyttä.
- Täydentää [Apotti-koulutuksen palvelukuvausta](#) sekä ohjaa koulutuspalveluiden ja niiden sisällön tuottamista pedagogisesta näkökulmasta.

apotti

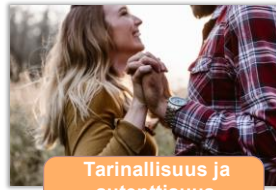
2. APOTTI-KOULUTUSTEN OPPIMISKÄSITYS

apotti

Koulutusten toteutus
Tehokkuus - Tasalaatuisuus



Vuorovaikutuksellisuus
Kouluttaja, koulutettavat, materiaali ja järjestelmä



Tarinallisuus ja autenttisuus
Sidotaan opittava asia oppijan työympäristöön



Havaintojen tekeminen
Järjestelmä, kuvat, demot ja videot, ohjaus havaintojen kohdistamiseen

AKTIIVINEN OPPIMINEN



Tekeminen
Aikaa harjoitteluun



Merkityksellisyys
Työrooli, hyödyt, perustelut

Tavoitteet ohjaavat oppimista 1/3

- Kurssille asetetaan tarkkaan määritelty, rajatut ja konkreettiset tavoitteet. Ne on kuvattu oppijalle selkeästi kurssin esittelyssä ja kurssin alussa.
- Kurssi on jaettu tavoitteiden perusteella osiin eli moduuleihin, joilla jokaisella otarkkaan määritelty, rajattu ja konkreettinen tavoite. Ne on kuvattu oppijalle selkeästi ennen moduulin alkua.
- Kurssin jälkeen oppija osaa tehdä kurssilla opitut työkulut mahdollisimman kätevästi ja nopeasti.

apotti

Tavoitteet ohjaavat oppimista 2/3

- Jokaisessa moduulissa keskitytään tarkkaan rajattuun työkulkukokonaisuuteen (tai asiakokonaisuuteen). Muille, täydentäville tiedoille, on moduulissa tarvittaessa varattu oma kohtansa.
- Jokaisessa moduulissa oppijaa ohjataan kiinnittämään huomio oppimisen kannalta oleellisiin asioihin (ennen demoa tai harjoittelua).

apotti

Tavoitteet ohjaavat oppimista 3/3

- Tavoitteen taso vaikuttaa siihen miten koulutusmoduuli suunnitellaan.
 - Jos oppijan on tarkoitus muistaa tai ymmärtää jokin asia, harjoittelua ei välttämättä tarvita, vaan tarvittaessa voidaan käyttää demoa ja muistamista tai ymmärtämistä tukevaa harjoitusta/menetelmää.
 - Jos oppijan taas on tarkoitus osata suorittaa asia itsenäisesti ja soveltaa taitoja jatkossa omassa työssään, harjoittelua tarvitaan.
 - Mikäli tavoitteena on osata soveltaa tietoja ja taitoja erilaisissa konteksteissa (näkyvät/työtehtävät) tarvitaan harjoittelun lisäksi tukea soveltamiseen.

Tavoite:

muistaa-
taso

soveltaa-
taso

Oppiminen:

esim. työnkulun
vaiheiden
nimeäminen

esim. harjoittelu
koulutus-
ympäristössä

apotti

Oppimisen tukeminen 1/3

- Oppimista tukevat mm. demot/videot, harjoittelu, erilaiset tehtävät ja aktivoivat kysymykset.
- Demo ja harjoittelu toteutetaan eri aikaan.
- Demossa ja harjoittelussa voidaan oppimista tukea ohjaamalla oppijan huomio tavoitteen kannalta oikeisiin asioihin. (esim. "kiinnitä demossa/harjoittelussa huomiota...")
- Demoissa ja harjoituksissa käytetään esimerkkitarinaa, jotta työnkulusta tulee johdonmukainen ja se kytkeytyy käytäntöön.
 - Esimerkkitarina voi olla myös tiivis ja yleisellä tasolla ("haluan lähettää Työkoriviestin kollegalleni, teen sen näin").
- Lisäksi opittua kytetään käytäntöön kehoitteilla tai kysymyksillä, jotka auttavat kytkemään asiaa omaan työkontekstiin esim.
 - Miten organisaatiossasi on ohjeistettu..?
 - Miten tämä liittyy omaan työhösi?

apotti

Oppimisen tukeminen 2/3

- Reflektio eli oman toiminnan ja ajattelun tarkastelu on oleellinen osa oppimista. Tätä voidaan tukea kysymyksillä ja arviointitehtävillä esim.
 - Miten etenit harjoituksessa?
 - Mikä auttoi muistamaan/tekemään...?
 - Mitkä asiat harjoituksessa olivat sinulle helppoja, mitkä asiat olivat vaikeita?
- Kurssilla perustellaan oppijalle se, miksi kannattaa toimia opetetulla tavalla.

apotti

Oppimisen tukeminen 2/3

- Reflektio eli oman toiminnan ja ajattelun tarkastelu on oleellinen osa oppimista. Tätä voidaan tukea kysymyksillä ja arviointitehtävillä esim.
 - Miten etenit harjoituksessa?
 - Mikä auttoi muistamaan/tekemään...?
 - Mitkä asiat harjoituksessa olivat sinulle helppoja, mitkä asiat olivat vaikeita?
- Kurssilla perustellaan oppijalle se, miksi kannattaa toimia opetetulla tavalla.

apotti

Oppimisen tukeminen 3/3

- Huomioidaan, että oppijoina on paljon henkilöitä, jotka tarvitsevat tukea suomen kielessä ja/tai oppimisessa: käytetty kieli on selkeää yleiskieltä ja tarvittaessa roolille tyypillistä ammattikieltä.
- Opetetaan oppimaan itse työssä, esim. Apottoppaan hyödyntäminen

apotti

Kurssien tasalaatuisuus 1/1

- Kurssien tasalaatuisuus varmistetaan noudattamalla kurssien suunnittelussa ja tuottamisessa yhteisesti sovittuja ohjeita ja käytäntöjä.
- Kurssien hyväksymisessä julkaisuun tarkistetaan, että kurssi vastaa yhteisiä standardeja.

apotti

3. KOULUTUSMUODOT

apotti

Koulutusmuodot

- **Lähi-/etäopetuskurssi**
 - Kurssien suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan Apotti -koulutuksen oppimiskäsityksen elementit.
 - Kurssille on asetettu oppimistavoitteet, jotka ohjaavat kurssin sisältöä, oppimista ja kouluttajan toimintaa kursseilla.
 - Kurseja järjestetään lähi- ja etäopetusena.
 - Lähiopetus tapahtuu luokassa.
 - Etäopetus tapahtuu verkkoyhteyden kautta.
 - Kouluttajat huomioivat toteutustavan kouluttaessaan.
 - Kurseilla opetuksesta noin ¼ on teoriaa ja ¾ tuettua/ohjattua harjoitusten tekemistä.
- **Verkkokurssi**
 - Kurssien suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan Apotti -koulutuksen oppimiskäsityksen elementit.
 - Itsenäisesti suoritettavia kurseja, jotka voi suorittaa ajasta ja paikasta riippumatta.
 - Kurssille on asetettu oppimistavoitteet, jotka ohjaavat kurssin sisältöä ja oppimista.
 - Yhteiset verkkokoulutusohjelmat ohjaavat verkkokoulutuksen suunnittelua ja tuottamista.
- **Ohjaustunnit**
 - Lyhytkestoisia tilaisuuksia, joiden tarkoitus on tukea käyttäjiä ja vahvistaa heidän osaamistaan esimerkiksi uusissa tai haasteellisiksi todetuissa käyttötilanteissa tai yksittäisissä työkuluissa.
 - Toteutetaan pääasiassa etänä verkkoyhteyden kautta.
- Lisäksi Apotti tarjoaa mahdollisuuden **itsenäiseen harjoitteluun** harjoitteluympäristössä ja kannustaa aktiivisesti harjoittelemaan järjestelmän käyttöä työssä sekä kytkeään opittuja asioita työyhteisön käytäntöihin ja ohjeisiin.
 - Ohjeet ja koulutusmateriaalit toimivat työkulkujen suorittamisen tukena.
 - Apotin käytön varmuus kasvaa harjoittelun ja käytännön työn kautta.

apotti

Koulutusmuodot

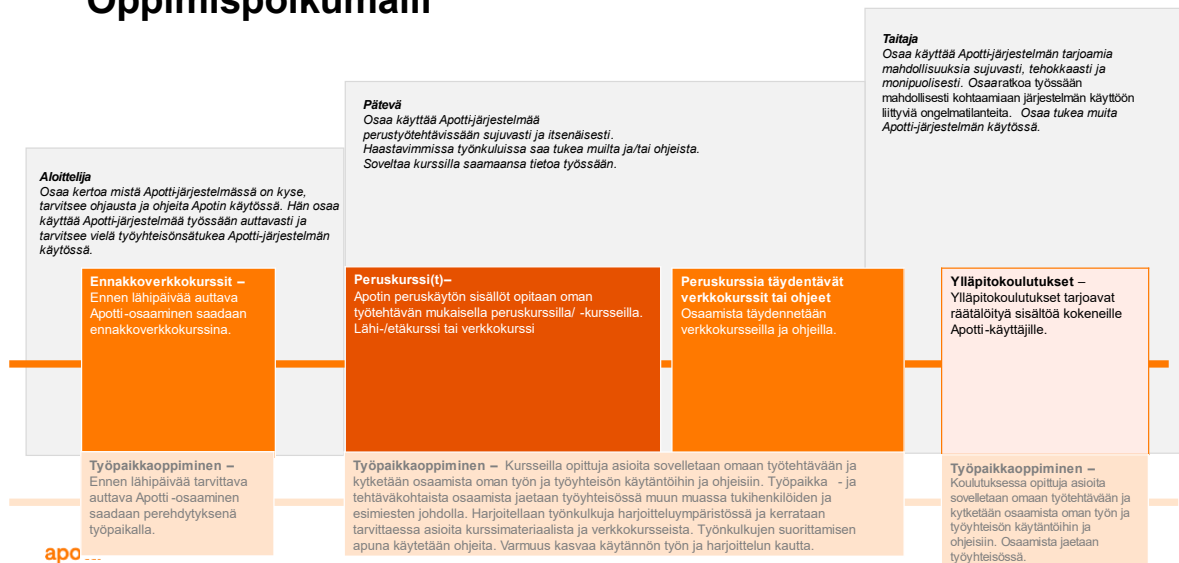
- **Lähi-/etäopetuskurssi**
 - Kurssien suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan Apotti -koulutuksen oppimiskäsityksen elementit.
 - Kurssille on asetettu oppimistavoitteet, jotka ohjaavat kurssin sisältöä, oppimista ja kouluttajan toimintaa kurssilla.
 - Kurseja järjestetään lähi- ja etäopetuksena.
 - Lähiopetus tapahtuu luokassa.
 - Etäopetus tapahtuu verkkoyhteyden kautta.
 - Kouluttajat huomioivat toteutustavan kouluttaessaan.
 - Kurseilla opetuksesta noin ¼ on teoriaa ja ¾ tuettua/ohjattua harjoitusten tekemistä.
- **Verkkokurssi**
 - Kurssien suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan Apotti -koulutuksen oppimiskäsityksen elementit.
 - Itsenäisesti suoritettavia kurseja, jotka voi suorittaa ajasta ja paikasta riippumatta.
 - Kurssille on asetettu oppimistavoitteet, jotka ohjaavat kurssin sisältöä ja oppimista.
 - Yhteiset verkkokoulutusohjelmat ohjaavat verkkokoulutuksen suunnittelua ja tuottamista.
- **Ohjaustunnit**
 - Lyhytkestoisia tilaisuuksia, joiden tarkoitus on tukea käyttäjiä ja vahvistaa heidän osaamistaan esimerkiksi uusissa tai haasteellisiksi todetuissa käyttötilanteissa tai yksittäisissä työkuluissa.
 - Toteutetaan pääasiassa etänä verkkoyhteyden kautta.
- Lisäksi Apotti tarjoaa mahdollisuuden **itsenäiseen harjoitteluun** harjoitteluympäristössä ja kannustaa aktiivisesti harjoittelemaan järjestelmän käyttöä työssä sekä kytkeään opittuja asioita työyhteisön käytäntöihin ja ohjeisiin.
 - Ohjeet ja koulutusmateriaalit toimivat työkulkujen suorittamisen tukena.
 - Apotin käytön varmuus kasvaa harjoittelun ja käytännön työn kautta.

apotti

4. OPPIMISPOLUT

apotti

Oppimispolkumalli



5. LÄHI-/ETÄOPETUS

Lähi-/etäkurssin rakenne ja kestot

ESIMERKKI: 3h 50 min
(230 min)
8.00-11.50
8.15-12.05
12.30-16.05

Kurssin aloitus – orientaatio koulutuspäivään 15 min

Moduuli 1: 45 min

Moduuli 2: 45 min

TAUKO 15 min (tai esim. 3x5 min)

Moduuli 3: 45 min

Moduuli 4: 25 min

Moduuli 5: 25 min

Kurssin lopetus (lopetusdiat ja palautteen kerääminen (loput kysymykset) 15 min

**soveltaa-
taso**
(harjoittelu)

**muistaa-
taso**
(ei harjoittelua)

TAI:

Moduuli 4: 45 min

apotti

Oppituntimoduulin rakenne 25 min. (muistaa -taso)

Oppitunnin eteneminen	Kesto
1. Orientaatio aiheeseen Virittää ajatukset esiteltävään työnkulkuun: miten liittyä työhöni, mitä vaiheita sisältää	5min
2. Kouluttajan demo Antaa käsityksen siitä työnkulun voi suorittaa kätevästi ja nopeasti. Esitellään vain työnkulun vaiheet ja vain yksi tapa tehdä kukin asia työnkulussa.	10 min
4. Kertaus ja arviointi Vahvistaa oppimista: kerrataan ydinasiat, perustellaan miksi, arvioidaan omaa osaamista	5 min
5. Kouluttajan vinkit Kouluttaja tarjoaa työnkulkua helpottavia tai nopeuttavia tai näkymää selkeyttäviä vinkkejä ja/tai lisätietoa (1 -5 kpl)	5min

apotti

Oppituntimoduulin rakenne 35 -45 min. (soveltaa -taso)

Oppitunnin eteneminen	Kesto
1. Orientaatio aiheeseen Virtittää ajatukset esiteltävään työnkulkuun: miten liittyy työhöni, mitä vaiheita sisältää	5min
2. Kouluttajan demo Antaa käsityksen siitä työnkulun voi suorittaa kätevästi ja nopeasti. Esitellään vain työnkulun vaiheet ja vain yksi tapa tehdä kukin asia työnkulussa.	10 min
3. Itsenäinen harjoittelu Osallistuja harjoittelee itsenäisesti työnkulkua	15 min
4. Kertaus ja arviointi Vahvistaa oppimista: kerrataan ydinasiat, perustellaan miksi, arvioidaan omaa osaamista	5 min
5. Kouluttajan vinkit Kouluttaja tarjoaa työnkulkua helpottavia tai nopeuttavia tai näkymää selkeyttäviä vinkkejä ja/tai lisätietoa (1 -5 kpl)	5min

apotti

Koulutusmateriaalit lähi-/etäkoulutuksessa



Koulusdiat

- Toimivat lähi -/etäopetuskurssin runkona.
- Sisältävät sekä kaikille yhteistä sisältöä että kurssikohtaista sisältöä.
- Saatavilla Apotti -oppaan kautta, dioihin on mahdollisuus tutustua ennen kurssia ja kerrata kurssin jälkeen.

Tehtäväkortti

- Lähi-/etäopetuskurssit perustuvat tehtäväkorttien avulla tehtäviin harjoituksiin.
- Tehtäväkorttien avulla harjoitellaan todennukaisten asiakas - ja potilastapausten kirjaamista Apotti-järjestelmään.
- Tehtäväkorttien asiakas - tai potilastausta ja tilannekuvasu yhdistävät järjestelmässä tehtävän kirjaamisen harjoittelun ammatillaiseen todelliseen työhön.
- Tehtäväkortit ovat saatavilla Apotti -oppaassa, ja niihin on mahdollisuus tutustua ennen kurssia, sekä kerrata kurssin jälkeen harjoittelu - ja kotiharjoitteluympäristöissä.



apotti

Verkkokurssin rakenne ja kestot

**muistaa-
taso**
(ei harjoittelua)

**soveltaa-
taso**
(harjoittelu)

Kesto 25 min

Kurssin aloitus – orientaatio kurssiin ja opittavaan aiheeseen 1 min

Moduuli 1: 20 min

Kurssin lopetus (lopetusdiat ja palautekysely) 1+3 min

Kesto 45 min

Kurssin aloitus – orientaatio kurssiin ja opittavaan aiheeseen 1 min

Moduuli 1: 40 min

Kurssin lopetus (lopetusdiat ja palautekysely) 1+3 min

Kesto 70 min

Kurssin aloitus – orientaatio kurssiin ja opittavaan aiheeseen 1 min

Moduuli 1: 40 min

Moduuli 2 25 min

Kurssin lopetus (lopetusdiat ja palautekysely) 1+3 min

Kesto 95 min

Kurssin aloitus – orientaatio kurssiin ja opittavaan aiheeseen 1 min

Moduuli 1: 45 min

Moduuli 2: 45 min

Kurssin lopetus (lopetusdiat ja palautekysely) 1+3 min

Verkkokurssimoduulin rakenne 35 -45 min. (soveltaa-taso)

Moduulin eteneminen	Kesto
1. Orientaatio aiheeseen Virittää ajatukset esiteltävään työkulkuun: miten liittyä työhöni, mitä vaiheita sisältää	5min
2. Apotti-opas video Antaa käsityksen siitä työkulun voi suorittaa kätevästi ja nopeasti. Esitellään vain työkulun vaiheet ja vain yksi tapa tehdä kukin asia työkulussa.	10 min
3. Apotti-opas simulaatio Osallistuja harjoittelee itsenäisesti työkulkua	15 min
4. Kertaus ja arviointi Vahvistaa oppimista: kerrataan ydinasiat, perustellaan miksi, arvioidaan omaa osaamista	5 min
5. Kouluttajan vinkit Tarjoaa työkulkua helpottavia tai nopeuttavia tai näkymää selkeyttäviä vinkkejä ja/tai lisätietoa (1-5 kpl)	5min

Verkkokurssimoduulin rakenne 25 min. (muistaa - taso)

Moduulin eteneminen	Kesto
1. Orientaatio aiheeseen Virittää ajatukset esiteltävään työnkulkuun: miten liittyä työhöni, mitä vaiheita sisältää	5min
2. Apotti-opas video Antaa käsityksen siitä työnkulun voi suorittaa kätevästi ja nopeasti. Esitellään vain työnkulun vaiheet ja vain yksi tapa tehdä kukin asia työnkulussa.	10 min
4. Kertaus ja arviointi Vahvistaa oppimista: kerrataan ydinasiat, perustellaan miksi, arvioidaan omaa osaamista	5 min
5. Lisävinkit Tarjoaa työnkulkua helpottavia tai nopeuttavia tai näkymää selkeyttäviä vinkkejä (1 -5 kpl)	5min

apotti

Verkkokurssin tuottaminen

- Tarkempaa tietoa ja ohjausta verkkokurssien tuottamiseen löydät Apotti-verkkokurssien tyylioppaasta (tulossa!) ja Apotti-oppaan verkkokurssipohjasta

apotti



Liite 2. Pilotin ennakkokyselyt koulutusten sisältötoiveista ja -tarpeista.

IÄKKÄIDEN ASUMINEN

1. Avoin kysymys: Minkä Apotti-järjestelmän toimintojen kanssa koet päivittäin haasteita päivittäisessä työssäsi? Millaisia nämä haasteet ovat?
2. Valitse seuraavista aiheista ne, joista tarvitset lisää tietoa ja osaamista. Voit valita useampia vaihtoehtoja.
 - a. Haavanhoidon kirjaaminen
 - b. Hoitosuunnitelma
 - c. Hoitotyön toteuttamista tukevat määräykset (esimerkiksi lupa rajoitustoimenpiteisiin)
 - d. Lääkitystyönkulut: reseptikeskuksen yhteensovittaminen, päivittäisen lääkehoidon kirjaaminen
 - e. Oma keskus/tehtävälista
 - f. Osastonhallinta: vuodepaikkakoodit
 - g. Personointi
 - h. Päivittäiskirjausnavigaattori
 - i. Reseptin uudistaminen
 - j. Sisään- ja uloskirjausnavigaattorit: episodit
 - k. Sisään- ja uloskirjaukset, väliaikainen poissaolo
 - l. SmartTools
 - m. Terveystuon palvelukontakti
 - n. Varfariinihoidon kirjaaminen
3. Millaista tietoa ja osaamista valitsemistasi aiheista tarvitset? Tässä voit antaa lisätietoja.
4. Oletko Apotti-tukihenkilö?
 - a. Kyllä
 - b. En
5. Kuinka kauan olet käyttänyt Apotti-järjestelmää?
 - a. Alle vuoden
 - b. 1-3 vuotta
 - c. Yli kolme vuotta
6. Kuinka moneen Apotti-koulutukseen olet osallistunut?
 - a. En ole osallistunut Apotti-koulutukseen
 - b. Olen osallistunut oman roolini Apotti-peruskoulutukseen (SOLA111)
 - c. Olen osallistunut oman roolini Apotti-peruskoulutukseen (SOLA111) sekä yhteen tai useampaan muuhun Apotti-koulutukseen

- d. En ole osallistunut oman roolin Apotti-peruskoulutukseen (SOLA111) mutta olen osallistunut yhteen tai useampaan muuhun Apotti-koulutukseen

SOSIAALIHUOLLON AVOPALVELUIDEN (AIKUISTEN JA NUORTEN PALVELUT) TYÖNTEKIJÄT, JOTKA TEKEVÄT PÄÄTÖKSIÄ

1. Avoin kysymys: Minkä Apotti-järjestelmän työntekijöiden kanssa koet haasteita päivittäisessä työssäsi? Millaisia nämä haasteet ovat?
2. Osaan kirjata hakemuksen ja käsitellä sen työjonossa.
 - a. Osaan hyvin
 - b. Olen epävarma ja tarvitsen tässä apua
 - c. En osaa lainkaan
3. Avoin kysymys: Tässä voit antaa lisätietoja kohdasta 2.
4. Valitse seuraavista aiheista ne, joista tarvitset lisää tietoa ja osaamista. Voit valita kolme aiheet.
 - a. Palvelukontaktin valinta
 - b. Hakemuksen kirjaaminen
 - c. Hakemuksen käsittely
 - d. Päätöksen linkittäminen episodiin
 - e. Päätöksen tekeminen
 - f. Päätöksen kirjaaminen
 - g. Tuotevalintojen tekeminen
 - h. Päätöksen reitittäminen
 - i. Päätöksen toimittaminen asiakkaalle
5. Avoin kysymys: Millaista tietoa ja osaamista valitsemistasi aiheista tarvitset? Tässä voit antaa lisätietoja.
6. Oletko Apotti-tukihenkilö?
 - a. Kyllä
 - b. En
7. Kuinka kauan olet käyttänyt Apotti-järjestelmää?
 - a. Alle vuoden
 - b. 1-3 vuotta
 - c. Yli kolme vuotta
8. Kuinka moneen Apotti-koulutukseen olet osallistunut?
 - a. En ole osallistunut Apotti-koulutukseen
 - b. Olen osallistunut oman roolini Apotti-peruskoulutukseen
 - c. Olen osallistunut oman roolini Apotti-peruskoulutukseen sekä yhteen tai useampaan muuhun Apotti-koulutukseen

- d. En ole osallistunut oman roolini Apotti-peruskoulutukseen mutta olen osallistunut yhteen tai useampaan muuhun Apotti-koulutukseen

NEUVOLAPALVELUT

1. Avoin kysymys: Minkä Apotti-järjestelmän työnkulkujen kanssa koet haasteita päivittäisessä työssäsi? Millaisia nämä haasteet ovat?
2. Valitse seuraavista aiheista ne, joista tarvitset lisää tietoa ja osaamista. Voit valita useampia vaihtoehtoja.
 - a. Aikataulupohjan rakentaminen: kaavojen käyttö ja näppärä pohjien muokkaus (slottien siirto päivältä toiselle, copy-paste, slotin venytys ja kavennus)
 - b. Ajanvaraukset
 - c. Esitietojen täyttäminen
 - d. Fraasien jakaminen
 - e. Läheteiden kirjaaminen ja lähetemerkinnän käyttö
 - f. Lääkitystyönkulut
 - g. Maisa-kyselyt
 - h. Maisa-määräykset
 - i. Merkintäpohjan pikapainike
 - j. Määräyspaketit
 - k. Oma merkintäpohja
 - l. Omien asiakasraporttien ajaminen ja hallinnointi
 - m. Rekisteröintitiedot
 - n. Rokotusten kirjaaminen
 - o. Ryhmäkirjaus
 - p. SmartSet-paketit
 - q. Suosikkimääräykset
 - r. Toisen ammattilaisen fraasit
3. Avoin kysymys: Millaista tietoa ja osaamista valitsemistasi aiheista tarvitset? Tässä voit antaa lisätietoja.
4. Oletko Apotti-tukihenkilö?
 - a. Kyllä
 - b. En
5. Kuinka kauan olet käyttänyt Apotti-järjestelmää?
 - a. Alle vuoden
 - b. 1-3 vuotta
 - c. Yli kolme vuotta
6. Kuinka moneen Apotti-koulutukseen olet osallistunut?

- a. En ole osallistunut Apotti-koulutukseen
- b. Olen osallistunut oman roolini Apotti-peruskoulutukseen (AVO173)
- c. Olen osallistunut oman roolini Apotti-peruskoulutukseen (AVO173) sekä yhteen tai useampaan muuhun Apotti-koulutukseen (esim. verkkokurssit APO200V tai AIKA351V)
- d. En ole osallistunut oman roolini Apotti-peruskoulutukseen (AVO173) mutta olen osallistunut yhteen tai useampaan muuhun Apotti-koulutukseen (esim. verkkokurssit APO200V tai AIKA351V)

Liite 3. Pilottikoulutusten ensimmäinen palautekysely. Heti koulutuksen päätteeksi kerätty palaute.

IÄKKÄIDEN ASUMINEN

1. Vastasin keväällä koulutuksen sisältöön liittyvään ennakkokyselyyn.
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. En osaa sanoa
2. Toimin Apotti-tukihenkilönä.
 - a. Kyllä
 - b. En
3. Alakysymys, mikäli toimit Apotti-tukihenkilönä: Koulutus vahvisti rooliani ja osaamistani Apotti-tukihenkilönä.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. En osaa sanoa
 - d. Jokseenkin eri mieltä
 - e. Täysin eri mieltä
4. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 3: Täydennä vastaustasi.
5. Sain koulutuksesta työkaluja, jotka auttavat minua työssäni.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
6. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 5: Kerro lisää - millaisia työkaluja sait? Missä työtehtävissä ne auttavat?
7. Osallistuminen koulutukseen mahdollistaa minulle Apotti-järjestelmän sujuvamman käytön.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
8. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 7: Täydennä vastaustasi.
9. Koulutuksen sisällössä oli minulle turhia asioita.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
10. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 9: Mikä koulutuksessa oli turhaa?

11. Koulutuksen sisällöstä puuttui minulle tärkeitä asioita.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
12. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 11: Mitä koulutuksesta puuttui?
13. Minun oli helppo löytää sopiva koulutusajankohta.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
14. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 13: Tässä voit täydentää vastaustasi.
15. Tämä koulutusmuoto (lähiopetus luokkahuoneessa) sopii minulle hyvin.
 - a. Kyllä
 - b. Ei
16. Avoin kysymys: Millainen koulutusmuoto sopisi sinulle parhaiten?
17. Avoin kysymys: Miten kehittäisit tätä koulutusta?
18. Toivoisin saavani ylläpitokoulutusta säännöllisesti.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
19. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 18: Tässä voit täydentää vastaustasi.
20. Millaisista asioista toivoisit ylläpitokoulutusta jatkossa?
 - a. Apotti-järjestelmän uudet toiminnallisuudet
 - b. Haastavat ja monivaiheiset työnkulut
 - c. Organisaation linjaukset Apotti-järjestelmän käytöstä
 - d. Jostain muusta; mistä?
21. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 20: Kerro lisää ylläpitokoulutukseen liittyvistä sisältötoiveistasi.
22. Suosittelisin ylläpitokoulutukseen osallistumista kollegalle.
 - a. Kyllä
 - b. En
23. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 22: Miksi? Täydennä vastaustasi.

SOSIAALIHUOLLON AVOPALVELUIDEN (AIKUISTEN JA NUORTEN PALVELUT) TYÖNTEKIJÄT, JOTKA TEKEVÄT PÄÄTÖKSIÄ

1. Vastasin keväällä koulutuksen sisältöön liittyvään ennakkokyselyyn.
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. En osaa sanoa
2. Toimin Apotti-tukihenkilönä.
 - a. Kyllä
 - b. En
3. Alakysymys, mikäli toimit Apotti-tukihenkilönä: Koulutus vahvisti rooliani ja osaamistani Apotti-tukihenkilönä.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. En osaa sanoa
 - d. Jokseenkin eri mieltä
 - e. Täysin eri mieltä
4. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 3: Täydennä vastaustasi.
5. Sain koulutuksesta työkaluja, jotka auttavat minua työssäni.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
6. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 5: Kerro lisää - millaisia työkaluja sait? Missä työtehtävissä ne auttavat?
7. Osallistuminen koulutukseen mahdollistaa minulle Apotti-järjestelmän sujuvamman käytön.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
8. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 7: Täydennä vastaustasi.
9. Koulutuksen sisällössä oli minulle turhia asioita.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
10. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 9: Mikä koulutuksessa oli turhaa?
11. Koulutuksen sisällöstä puuttui minulle tärkeitä asioita.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä

- c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
12. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 11: Mitä koulutuksesta puuttui?
13. Minun oli helppo löytää sopiva koulutusajankohta.
- a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
14. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 13: Tässä voit täydentää vastaustasi.
15. Tämä koulutusmuoto (etäkoulutus Teamsin välityksellä) sopii minulle hyvin.
- a. Kyllä
 - b. Ei
16. Avoin kysymys: Millainen koulutusmuoto sopisi sinulle parhaiten?
17. Avoin kysymys: Miten kehittäisit tätä koulutusta?
18. Toivoisin saavani ylläpitokoulutusta säännöllisesti.
- a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
19. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 18: Tässä voit täydentää vastaustasi.
20. Millaisista asioista toivoisit ylläpitokoulutusta jatkossa?
- a. Apotti-järjestelmän uudet toiminnallisuudet
 - b. Haastavat ja monivaiheiset työnkulut
 - c. Organisaation linjaukset Apotti-järjestelmän käytöstä
 - d. Jostain muusta; mistä?
21. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 20: Kerro lisää ylläpitokoulutukseen liittyvistä sisältötoiveistasi.
22. Suositteisin ylläpitokoulutukseen osallistumista kollegalle.
- a. Kyllä
 - b. En

Avoin alakysymys liittyen kohtaan 22: Miksi? Täydennäthän vastaustasi.

NEUVOLAPALVELUT

1. Vastasin keväällä koulutuksen sisältöön liittyvään ennakkokyselyyn.
- a. Kyllä
 - b. En

- c. En osaa sanoa
- 2. Toimin Apotti-tukihenkilönä.
 - a. Kyllä
 - b. En
- 3. Alakysymys, mikäli toimit Apotti-tukihenkilönä: Koulutus vahvisti rooliani ja osaamistani Apotti-tukihenkilönä.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. En osaa sanoa
 - d. Jokseenkin eri mieltä
 - e. Täysin eri mieltä
- 4. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 3: Täydennä vastaustasi.
- 5. Sain koulutuksesta työkaluja, jotka auttavat minua työssäni.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
- 6. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 5: Kerro lisää - millaisia työkaluja sait? Missä työtehtävissä ne auttavat?
- 7. Osallistuminen koulutukseen mahdollistaa minulle Apotti-järjestelmän sujuvamman käytön.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
- 8. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 7: Täydennä vastaustasi.
- 9. Koulutuksen sisällössä oli minulle turhia asioita.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
- 10. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 9: Mikä koulutuksessa oli turhaa?
- 11. Koulutuksen sisällöstä puuttui minulle tärkeitä asioita.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
- 12. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 11: Mitä koulutuksesta puuttui?
- 13. Minun oli helppo löytää sopiva koulutusajankohta.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä

- c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
14. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 13: Tässä voit täydentää vastaustasi.
15. Tämä koulutusmuoto (lähiopetus luokkahuoneessa) sopii minulle hyvin.
- a. Kyllä
 - b. Ei
16. Avoin kysymys: Millainen koulutusmuoto sopisi sinulle parhaiten?
17. Avoin kysymys: Miten kehittäisit tätä koulutusta?
18. Toivoisin saavani ylläpitokoulutusta säännöllisesti.
- a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
19. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 18: Tässä voit täydentää vastaustasi.
20. Millaisista asioista toivoisit ylläpitokoulutusta jatkossa?
- a. Apotti-järjestelmän uudet toiminnallisuudet
 - b. Haastavat ja monivaiheiset työnkulut
 - c. Organisaation linjaukset Apotti-järjestelmän käytöstä
 - d. Jostain muusta; mistä?
21. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 20: Kerro lisää ylläpitokoulutukseen liittyvistä sisältötoiveistasi.
22. Suositteisin ylläpitokoulutukseen osallistumista kollegalle.
- a. Kyllä
 - b. En
23. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 22: Miksi? Täydennä vastaustasi.

Liite 4. Pilottikoulutusten toinen palautekysely. Neljä viikkoa koulutuksen jälkeen kerätty palaute.

IÄKKÄIDEN ASUMINEN

1. Toimin Apotti-tukihenkilönä.
 - a. Kyllä
 - b. En
2. Koulutus vahvisti rooliani ja osaamistani Apotti-tukihenkilönä.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. En osaa sanoa
 - d. Jokseenkin eri mieltä
 - e. Täysin eri mieltä
3. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 2: Täydennä vastaustasi.
4. Sain koulutuksesta työkaluja, jotka auttavat minua työssäni.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
5. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 4: Kerro lisää - millaisia työkaluja sait? Millaista apua näistä on työssäsi?
6. Osallistuminen koulutukseen mahdollistaa minulle Apotti-järjestelmän sujuvamman käytön.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
7. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 6: Kerro lisää - miten koulutukseen osallistuminen näkyy työssäsi nyt? Mikä muuttui koulutukseen osallistumisen jälkeen?
8. Koulutuksen sisällössä oli minulle turhia asioita.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
9. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 8: Mikä koulutuksessa oli turhaa?
10. Koulutuksen sisällöstä puuttui minulle tärkeitä asioita.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä

- d. Täysin eri mieltä
11. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 10: Mitä koulutuksesta puuttui?
 12. Lähiopetus luokkahuoneessa on minulle sopiva tapa ylläpitää Apotti-järjestelmän käytön osaamistani.
 - a. Kyllä
 - b. Ei
 13. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 12: Kerro lisää - miten haluaisit ylläpitää Apotti-järjestelmän käytön osaamistasi (esim. ohjeen lukeminen, videomuotoisen ohjeen katselu, verkkokurssi, etäkoulutus Teamsin välityksellä)?
 14. Avoin kysymys: Miten kehittäisit tätä koulutusta?
 15. Toivoisin saavani ylläpitokoulutusta säännöllisesti.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
 16. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 15: Tässä voit täydentää vastaustasi.
 17. Millaisista asioista toivoisit ylläpitokoulutusta jatkossa?
 - a. Apotti-järjestelmän uudet toiminnallisuudet
 - b. Haastavat ja monivaiheiset työnkulut
 - c. Organisaation linjaukset Apotti-järjestelmän käytöstä
 - d. Jostain muusta; mistä?
 18. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 17: Kerro lisää ylläpitokoulutukseen liittyvistä sisältötoiveistasi.
 19. Suosittelisin ylläpitokoulutukseen osallistumista kollegalle.
 - a. Kyllä
 - b. En
 20. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 19: Miksi? Täydennä vastaustasi.

SOSIAALIHUOLLON AVOPALVELUIDEN (AIKUISTEN JA NUORTEN PALVELUT) TYÖNTEKIJÄT, JOTKA TEKEVÄT PÄÄTÖKSIÄ

1. Toimin Apotti-tukihenkilönä.
 - a. Kyllä
 - b. En
2. Koulutus vahvisti rooliani ja osaamistani Apotti-tukihenkilönä.
 - a. Täysin samaa mieltä

- b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. En osaa sanoa
 - d. Jokseenkin eri mieltä
 - e. Täysin eri mieltä
3. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 2: Täydennä vastaustasi.
4. Sain koulutuksesta työkaluja, jotka auttavat minua työssäni.
- a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
5. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 4: Kerro lisää - millaisia työkaluja sait? Millaista apua näistä on työssäsi?
6. Osallistuminen koulutukseen mahdollistaa minulle Apotti-järjestelmän sujuvamman käytön.
- a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
7. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 6: Kerro lisää - miten koulutukseen osallistuminen näkyy työssäsi nyt? Mikä muuttui koulutukseen osallistumisen jälkeen?
8. Koulutuksen sisällössä oli minulle turhia asioita.
- a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
9. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 8: Mikä koulutuksessa oli turhaa?
10. Koulutuksen sisällöstä puuttui minulle tärkeitä asioita.
- a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
11. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 10: Mitä koulutuksesta puuttui?
12. Etäkoulutus Teamsin välityksellä on minulle sopiva tapa ylläpitää Apotti-järjestelmän käytön osaamistani.
- a. Kyllä
 - b. Ei
13. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 12: Kerro lisää - miten haluaisit ylläpitää Apotti-järjestelmän käytön osaamistasi (esim. ohjeen lukeminen, videomuotoisen ohjeen katselu, verkkokurssi, lähiopetus luokkahuoneessa)?
14. Avoin kysymys: Miten kehittäisit tätä koulutusta?
15. Toivoisin saavani ylläpitokoulutusta säännöllisesti.

- a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
16. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 15: Tässä voit täydentää vastaustasi.
17. Millaisista asioista toivoisit ylläpitokoulutusta jatkossa?
- a. Apotti-järjestelmän uudet toiminnallisuudet
 - b. Haastavat ja monivaiheiset työnkulut
 - c. Organisaation linjaukset Apotti-järjestelmän käytöstä
 - d. Jostain muusta; mistä?
18. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 17: Kerro lisää ylläpitokoulutukseen liittyvistä sisältötoiveistasi.
19. Suositteisin ylläpitokoulutukseen osallistumista kollegalle.
- a. Kyllä
 - b. En
20. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 19: Miksi? Täydennä vastaustasi.

NEUVOLAPALVELUT

1. Toimin Apotti-tukihenkilönä.
- a. Kyllä
 - b. En
2. Koulutus vahvisti rooliani ja osaamistani Apotti-tukihenkilönä.
- a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. En osaa sanoa
 - d. Jokseenkin eri mieltä
 - e. Täysin eri mieltä
3. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 2: Täydennä vastaustasi.
4. Sain koulutuksesta työkaluja, jotka auttavat minua työssäni.
- a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
5. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 4: Kerro lisää - millaisia työkaluja sait? Millaista apua näistä on työssäsi?
6. Osallistuminen koulutukseen mahdollistaa minulle Apotti-järjestelmän sujuvamman käytön.
- a. Täysin samaa mieltä

- b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
7. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 6: Kerro lisää - miten koulutukseen osallistuminen näkyy työssäsi nyt? Mikä muuttui koulutukseen osallistumisen jälkeen?
8. Koulutuksen sisällössä oli minulle turhia asioita.
- a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
9. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 8: Mikä koulutuksessa oli turhaa?
10. Koulutuksen sisällöstä puuttui minulle tärkeitä asioita.
- a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
11. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 10: Mitä koulutuksesta puuttui?
12. Verkkokurssi on minulle sopiva tapa ylläpitää Apotti-järjestelmän käytön osaamistani.
- a. Kyllä
 - b. Ei
13. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 12: Kerro lisää - miten haluaisit ylläpitää Apotti-järjestelmän käytön osaamistasi (esim. ohjeen lukeminen, videomuotoisen ohjeen katselu, lähiopetus luokahuoneessa, etäkoulutus Teamsin välityksellä)?
14. Avoin kysymys: Miten kehittäisit tätä koulutusta?
15. Toivoisin saavani ylläpitokoulutusta säännöllisesti.
- a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
16. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 15: Tässä voit täydentää vastaustasi.
17. Millaisista asioista toivoisit ylläpitokoulutusta jatkossa?
- a. Apotti-järjestelmän uudet toiminnallisuudet
 - b. Haastavat ja monivaiheiset työnkulut
 - c. Organisaation linjaukset Apotti-järjestelmän käytöstä
 - d. Jostain muusta; mistä?
18. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 17: Kerro lisää ylläpitokoulutukseen liittyvistä sisältötoiveistasi.
19. Suositteaisin ylläpitokoulutukseen osallistumista kollegalle.
- a. Kyllä
 - b. En

20. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 19: Miksi? Täydennä vastaustasi.

Liite 5. Palautekysely ylläpitokoulutuspalvelun kehittämiseen osallistuneille asiakasorganisaatioiden Apotti-koulutusten yhteyshenkilöille sekä pilottikoulutuksien sisällön suunnittelun työpajoihin osallistuneille asiakasorganisaatioiden ja Apotin asiantuntijoille.

1. Roolini
 - a. Apotin asiakasorganisaation edustaja (esim. AA, esihenkilö, tukihenkilö, koulutusyhteyshenkilö)
 - b. Apotin edustaja (esim. kouluttaja, pääkouluttaja, tuotepäällikkö)
2. Asiakasorganisaatioiden edustajille: Yhteistyökehittämisen työpajat ja muut tapaamiset Apotin kanssa olivat hyödyllisiä.
 - a. Kyllä
 - b. Ei
3. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 2: Kerro lisää - millaisia hyötyjä tunnistit?
4. Apotin edustajille: Yhteiskehittämisen työpaja ja muut tapaamiset asiakasorganisaatioiden edustajien kanssa olivat hyödyllisiä.
 - a. Kyllä
 - b. Ei
5. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 4: Kerro lisää - millaisia hyötyjä tunnistit?
6. Ennakkokysely on hyvä tapa kerätä tietoa Apottia käyttävien sote-ammattilaisten ylläpitokoulutustarpeista.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
7. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 6: Tässä voit täydentää vastaustasi.
8. Ohjeistuksella ratkaistut häiriöilmoitukset (tiketit) tarjoavat hyödyllistä tietoa ylläpitokoulutusten sisällön suunnitteluun.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
9. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 8: Tässä voit täydentää vastaustasi.
10. On tärkeää, että ylläpitokoulutukset suunnitellaan asiakkaiden ja Apotin yhteistyössä.
 - a. Täysin samaa mieltä
 - b. Jokseenkin samaa mieltä
 - c. Jokseenkin eri mieltä
 - d. Täysin eri mieltä
11. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 10: Täydennä vastaustasi.
12. Pilottikoulutusten suunnittelun kokonaisprosessin toteutus oli sujuva.

- a. Täysin samaa mieltä
- b. Jokseenkin samaa mieltä
- c. Jokseenkin eri mieltä
- d. Täysin eri mieltä

13. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 12: Täydennä vastaustasi.

14. Sain kevään ja kesän aikana riittävästi tietoa pilotin etenemisestä.

- a. Täysin samaa mieltä
- b. Jokseenkin samaa mieltä
- c. Jokseenkin eri mieltä
- d. Täysin eri mieltä

15. Avoin alakysymys liittyen kohtaan 14: Tässä voit täydentää vastaustasi.

16. Lopuksi: Sana on vapaa! Miten kehittäisit ylläpitokoulutusten suunnittelun prosessia?

Liite 6. Ylläpitokoulutussuunnitelma vuodelle 2025. Liite Apotti-koulutusten vuosikelloon.

Aihe/kohderyhmä	Suunniteltu toteutusajankohta	Koulutusmuoto
Kertauskurssi ajanvarauspohjia tekeville (Hki+VAKE)	Kesäkuu	Itsenäisesti suoritettava verkkokurssi
Lasten erityistyöntekijät (VAKE)	Elo-syyskuu	Lähiopetus luokkahuoneessa
Lääkärit: dg-liistat, lääkitys, merkinnän kirjoittaminen, kertomuksen tarkastelu, Kanta-haut (Hki+VAKE)	Elo-syys-lokakuu	Demo-/ohjaustuntityyppinen mikrokoulutus etänä + tallenteet
Virhetyöjonojen käyttö (Hki+VAKE)	Elokuu	Demo-/ohjaustuntityyppinen etäkoulutus + tallenteet
Sosiaalihuollon esihenkilöt (VAKE)	Syyskuu	Demo-/ohjaustuntityyppinen etäkoulutus ja lähiopetus luokkahuoneessa
Terveyspalveluiden erityistyöntekijöiden esihenkilöt (VAKE)	Syyskuu	Demo-/ohjaustuntityyppinen etäkoulutus
Vuodeosastojen hoitajat (Hki+VAKE); somatiikka ja psykiatria erikseen	Syys-lokakuu	Etäopetus, lähiopetus + verkkomateriaali mikro-oppimiseen
Omien kirjausten korjaus teemoittain/rooleittain/muuten; miten? (Hki+VAKE)	Loka-marraskuusta alkaen	Demo-/ohjaustuntityyppinen etäkoulutus
Kertauskurssi sosiaalihuollon kirjaamisesta (episodit, merkinnät, linkitys) (Hki+VAKE)	Marraskuu	Demo-/ohjaustuntityyppinen etäkoulutus
Laskutukseen vaikuttavat tekijät (Hki+VAKE)	Marraskuu	Demo-/ohjaustuntityyppinen etäkoulutus
Laskutuksen tarkastajat (Hki+VAKE)	Joulukuu	Lähiopetus luokkahuoneessa
Hallinnon työntekijät – tämä on tarkemmassa selvityksessä	Tarkentuu	Lähiopetus luokkahuoneessa + etäopetus