

Paula Rannanheimo

VERENLUOVUTUKSEN PEREHDYTYSPROSESSIKUVAUS PEREHDYTTÄJIEN NÄKÖKULMASTA

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutus
(ylempi AMK)

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sairaanhoitaja (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Paula Rannanheimo
Työn nimi	Verenluovutuksen perehdytysprosessikuvaus perehdyttäjien näkökulmasta
Toimeksiantaja	Suomen Punaisen Ristin Veripalvelu
Vuosi	Marraskuu 2021
Sivut	58 sivua, liitteitä 20 sivua
Työn ohjaaja(t)	Tarja Turtiainen, Päivi Lifflander

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda verenluovutuksen perehdytysprosessikuvaus perehdyttäjän näkökulmasta. Tavoitteena oli kehittää perehdyttäjän prosessia verenluovutuksen perehdytyksessä.

Lähestymistavaksi opinnäytetyöhön valittiin palvelumuotoilun Tuplatimantti-prosessimalli (löydä-määritä-kehitä-tuota). Löydä-vaiheessa aineistonkeruumenetelmänä käytettiin sähköistä kyselyä, joka lähetettiin sähköpostitse verenluovutuksessa toimiville perehdyttäjille (N=26). Kyselyyn vastasi 17 perehdyttäjää (=n, 65 %). Aineisto analysoitiin väittämien osalta tilastollisia analyysimenetelmiä hyödyntäen. Tulokset kuvattiin sekä sanallisesti, frekvensseinä ja prosentteina sekä keskiarvon ja keskihajonnan mukaan. Avoimet vastaukset analysoitiin teemoittelun avulla.

Tulosten perusteella verenluovutuksen perehdyttäjät ovat sitoutuneita perehdyttäjän rooliin. Perehdyttäjät ovat tietoisia perehdyttäjän tavoitteista ja työtehtävistä. Perehdyttäjien tapa oppia huomioidaan perehdytyksen aikana. Perehdytyksen vastuualueiden jakaminen vaihteli toimipisteissä. Osassa toimipisteissä vastuualueita jaetaan ja osassa nimetty perehdyttäjä tai nimetyt perehdyttäjät hoitavat koko perehdytyksen. Vastauksissa kuitenkin toivottiin vastuualueiden jakamista tehokkaammin työyhteisön tai perehdyttäjien kesken. Perehdyttäjät kokivat saavansa riittävästi tukea sekä esihenkilöltä että työyhteisöltä. Perehdytyksen suunnitteluun ja hoitoon toivottiin riittävästi aikaa, jotta perehtyminen perehdyttäjän tahdissa olisi mahdollista. Osa vastaajista koki saavansa perehdyttäjäkoulutuksen riittämättömänä.

Määritä-vaiheessa verenluovutuksen perehdyttäjän prosessikuvaus luonnosteltiin uimaramallisiin kyselyn tulosten ja nykyisen perehdytysprosessin perusteella. Prosessikuvausta luotiin yhdessä virtuaalisessa ideariihessä osaamisen kehittämisen tiimin (OSKE-tiimi) kanssa. Kehitä-vaiheessa opinnäytetyön tekijä jatkoi prosessikuvauksen kehittämistä ja prosessikuvaukseen kuvattiin verenluovutuksen perehdytykseen osallistuvien roolit ja osallistujien toimet. Tuota-vaiheessa OSKE-tiimiläisten palaute prosessikuvauksen käytettävyydestä oli, että visuaalinen kuvaus auttaa paremmin hahmottamaan kokonaisuutta, johon kuuluu eri rooleja.

Jotta perehdytysprosessi pysyy laadukkaana, tulee sitä päivittää säännöllisesti. On tärkeää, että kaikkien perehdytysprosessiin osallistuvien näkökulmat otetaan huomioon.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdyttäjä, perehdytysprosessi, verenluovutus

Degree	Master of Health Care
Author (authors)	Paula Rannanheimo
Thesis title	Process description of orientation process in blood donation from preceptor's point of view
Commissioned by	Finnish Red Cross Blood Service
Time	November 2021
Pages	58 pages, 20 pages of appendices
Supervisor	Tarja Turtiainen, Päivi Lifflander

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to create a process description of orientation process in blood donation from the preceptor's point of view. The objective was to develop preceptor's orientation process in blood donation.

The approach was service design and the double diamond model (Discover - Define – Develop – Deliver). The data collection method in the Discover stage was an electronic survey which was sent by e-mail to preceptors who work in blood donation (=26). The survey was returned by 17 preceptors. The results of the survey were analyzed with the help of statistic analytical methods. The results were represented verbally and in frequencies, percentages, and as average and standard deviation. Open answers were analyzed by the matizing.

According to the results the preceptors are committed to the preceptor role. The preceptors are aware of the aims and duties of the new employees. The new employees' way of learning is appreciated during the orientation. The sharing of the responsibilities during the orientation varied among blood donation units; in some units the responsibilities were shared and in others the assigned preceptor or preceptors took care of the whole orientation process. However, the preceptors hoped that the responsibilities would be shared more effectively within the workplace community or between preceptors. The preceptors found they got enough support from their superior and workplace community. The preceptors hoped enough time for planning and taking care of the orientation process to allow to proceed in the pace of the new employee. Some preceptors found preceptor education insufficient.

In the Define stage the process description of the preceptor in blood donation was drafted in the swim lane form based on the results of the survey and current orientation process. The process description was created in a virtual brainstorm session with the competence development team. In the Develop stage the development of the process description continued, and the roles involved in the orientation process were added, along with their tasks. In the Deliver stage the feedback the competence development team noted that the visual description helps to see better the whole process with different roles involved.

Regular updates will ensure that high quality is maintained in the orientation process. It is important to take into account the point of views of all the participants in the orientation process.

Keywords: orientation, preceptor, orientation process, preceptorship in nursing, blood donation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	SUOMEN PUNAISEN RISTIN VERIPALVELU	6
3	PEREHDYTYS	10
3.1	Perehdytysprosessi	10
3.2	Perehdyttäjän rooli ja vastuu	15
3.3	Osaamisen johtaminen perehdytysvaiheessa	18
4	PROSESSIEN KUVAUS.....	18
5	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS	20
6	PALVELUMUOTOILU.....	20
6.1	Löydä-vaihe	23
6.1.1	Tiedonhankinta	23
6.1.2	Perehdytyksen nykytila verenluovutuksessa	23
6.1.3	Perehdyttäminen Veripalvelun asiakirjoissa.....	26
6.1.4	Verenluovutuksen perehdyttäjien kysely.....	27
6.1.5	Kyselyn tulokset.....	29
6.2	Määritä-vaihe.....	36
6.3	Kehitä-vaihe	38
6.4	Tuota-vaihe.....	39
6.5	Verenluovutuksen perehdyttäjän prosessikuvaus	41
7	POHDINTA	42
7.4	Tuloksen ja tuotoksen pohdinta	42
7.5	Menetelmien pohdinta	44
7.6	Opinnäytetyön eettisyyden ja luotettavuuden pohdinta.....	46
7.7	Opinnäytetyöprosessin pohdinta.....	52
7.8	Johtopäätökset ja jatkokehittämisideat	53
	LÄHTEET.....	55

LIITTEET

- Liite 1. Tiedonhakutaulukko
- Liite 2. Kirjallisuuskatsaus
- Liite 3. Tiedote perehdyttäjien perehdytysprosessin kehittämisestä
- Liite 4. Kyselyn saate
- Liite 5. Kysely perehdyttäjille
- Liite 6. Kutsu virtuaaliseen ideariihen
- Liite 7. Alustava Padlet-suunnitelma
- Liite 8. Padlet-alusta ideariihen jälkeen
- Liite 9. Perehdyttäjän prosessikuvauksen raakaversio Excelissä
- Liite 10. Palautekysely OSKE-tiimille
- Liite 11. Esimerkki teemoittelusta
- Liite 12. Tietosuojalomake

1 JOHDANTO

Hyvällä perehdytyksellä on monenlaisia vaikutuksia: perehdytys vaikuttaa sekä psyykkiseen että fyysiseen työhyvinvointiin monella eri tavalla. Perehdytyksen avulla uusi työntekijä pääsee nopeammin kiinni työtehtäviinsä ja saa sen myötä onnistumisen kokemuksia. Muun työyhteisön suhtautuminen on myönteistä, kun uusi työntekijä suoriutuu työstään hyvin, jolloin koko työyhteisö hyötyy. Perehdytyksen myötä työturvallisuus lisääntyy ja psyykkinen kuormitus vähenee. Perehdytys vaikuttaa myönteisesti myös yrityskuvaan. (Kangas 2003, 5–6; Viitala 2021, 97–98.)

Veripalvelussa kiinnitetään huomiota uusien ja palaavien työntekijöiden perehdyttämiseen. Korkalainen (2016) tutki opinnäytetyössään perehdytysten kokemuksia Veripalvelussa verenluovutustoiminnan käytössä olevasta sähköisestä perehdytysmateriaalista. Kehitysehdotuksiksi nousivat mm. esimiehen osallistuminen perehdytyksen aikataulun ja sisällön suunnitteluun, perehdytykseen osallistuvien roolien kuvaaminen visuaaliseen muotoon, yhden tai kahden perehdyttäjän nimeäminen perehdytysjaksolle. Muita kehitysehdotuksia oli perehdytysmateriaalin selkeyden huomioonottaminen, kokemuksia perehdytyksestä ja perehdytysmateriaalin käytöstä selvitetään säännöllisesti perehdytysten, perehdyttäjien ja esimiesten näkökulmista. Idea tämän opinnäytetyön aiheeseen syntyi Korkalaisen opinnäytetyön kehitysehdotuksen sekä tekijän mielenkiinnon pohjalta. Perehdyttämisestä on tehty paljon tutkimuksia, joista monet ovat painottuneet perehdytjiin. Sen sijaan perehdyttäjien näkökulmasta tehtyjä tutkimuksia on vähemmän ja siksi onkin tärkeää, että perehdytyksestä saadaan monipuolista tietoa eri näkökulmista. (Korkalainen 2016, 58–59.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda verenluovutuksen perehdytysprosessikuvaus perehdyttäjän näkökulmasta. Tavoitteena oli kehittää perehdyttäjän prosessia verenluovutuksen perehdytyksessä.

2 SUOMEN PUNAISEN RISTIN VERIPALVELU

Suomen Punaisen Ristin Veripalvelu on itsenäinen osa Suomen Punaista Rististä. Veripalvelu huolehtii Suomen verihuoltoketjusta järjestämällä

verenluovutuksia, rekrytoimalla vapaaehtoisia verenluovuttajia ja osallistamalla verenkeräykseen. Veripalvelu ei tavoittele toiminnallaan voittoa. Veripalvelu kattaa toimintansa kulut myymällä terveydenhuollolle veri- ja soluvalmisteita sekä asiantuntijapalveluita. Veripalvelun tehtäviin kuuluu mm. luovutetun veren testaus, verivalmisteiden tuotanto, varastointi ja jakelu sairaaloihin. (Veripalvelun vuosi 2020, 4–6.)

Veripalvelun arvoihin kuuluvat potilaan hyvinvointi, luovuttajien arvostaminen, luotettavuus, työyhteisön hyvinvointi ja toiminnan tehokkuus. Veripalvelussa halutaan kannustaa työyhteisöä kehittymään ja Veripalvelu haluaa, että organisaatio on työntekijöidensä mielestä hyvä työpaikka. Veripalvelun strategia sisältää neljä strategista ohjelmaa: kumppanuus verenluovuttajan kanssa, toimiva verihuoltoketju, soluhoidon ja kudossopivuuden huippuosaaminen ja toimintavarma, vastuullinen ja kehittyvä Veripalvelu. Kumppanuus verenluovuttajan kanssa pitää sisällään muun muassa tavoitteen erinomaisesta asiakaspalvelusta. (Vuosikertomus 2020.) Raivolan ym. (2019) sosiologisen tutkimuksen tulosten mukaan verenluovuttajiksi oli päädytty, koska haluttiin auttaa verta tarvitsevia potilaita sairaaloissa. Verenluovutus koettiin helpoksi tavaksi auttaa apua tarvitsevia. Veripalveluun luotettiin organisaationa ja verenluovutuksessa toimivien ammattitaitoisten hoitajien toiminta edesauttoi sitä, että verenluovutus koettiin vaivattomaksi ja turvalliseksi. Verenluovuttajien hyvinvoinnista huolehtiminen lisäsi luottamusta Veripalveluun. (Raivola ym. 2019.) Toimivan verihuoltoketjun tavoitteena on laadukas verivalmistehuolto, joka ulottuu verta luovuttavasta luovuttajasta aina verivalmistusprosessiin. Toimintavarma, vastuullinen ja kehittyvä Veripalvelu -ohjelman tavoitteena on työntekijöiden hyvinvointi. (Vuosikertomus 2020.)

Vuonna 2020 Veripalvelun henkilöstöön kuului 502 työntekijää, joista 393 työntekijän työsuhde oli toistaiseksi voimassa oleva. 43 % työntekijöistä työskentelee verenluovutustoiminnossa. Loput osuudet henkilöstössä jakautuvat valmisteiden ja lääketieteellisten palveluiden (32 %), laadunhallinnan, tukipalveluiden (13 %), tutkimuksen ja tuotekehityksen (12 %) kesken. Henkilöstön keski-ikä oli 43,2 vuotta vuonna 2020. Työsuhteen keskipituus vakituisella henkilöstöllä oli 12,8 vuotta. 40 %:lla henkilöstöstä oli terveydenhoidollinen koulutustausta (sairaanhoitaja, erikoissairaanhoitaja, terveydenhoitaja) ja 8 %:lla sosiaali- ja muu hoitoalan koulutus (lähihoitaja tai apu/perushoitaja).

Veripalvelu toimii yhdeksällä paikkakunnalla (Helsinki, Espoo, Turku, Tampere, Seinäjoki, Lahti, Kuopio, Jyväskylä ja Oulu). (Veripalvelun vuosi 2020, 15.)

Veripalvelu on Suomessa ainoa veripalvelutoimintaa harjoittava toimija. Luottamuksellisella ja vastuullisella toiminnalla Veripalvelu lunastaa verenluovuttajien, asiakkaiden, veripalvelutoimintaa valvovien viranomaisten, Suomen Punaisen Ristin ja yhteiskunnallisten päättäjien luottamuksen. Laadun- ja riskienhallinnan prosessien avulla varmistetaan potilaiden turvallisuus, luovuttajien ja valmisteiden turvallisuus sekä saatavuus. Lisäksi prosessien tulee olla sujuvia ja tarkoituksenmukaisia. (Yhteiskuntavastuu ja laatuperiaatteet 2021.)

Veripalvelutoimintaa säädellään tarkasti, ja sitä valvotaan säännöllisten tarkastusten avulla viranomaisten toimesta. Valvonnan tarkoituksena on varmistaa potilaiden turvallinen verivalmisteiden saanti sairaaloissa. Suomen veripalvelutoiminta on Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean valvonnan alla. Euroopan Parlamentin ja Neuvoston direktiivi 2002/98/EY on annettu 27 päivänä tammikuuta 2003 laatu- ja turvallisuusvaatimusten asettamisesta ihmisveren ja veren komponenttien keräämistä, tutkimista, käsittelyä, säilytystä ja jakelua varten. Direktiivin tavoitteena on yhdenmukaistaa Euroopan yhteisön jäsenmaissa veripalvelutoimintaa koskeva lainsäädäntö ja veripalvelutoiminnan käytännöt. Direktiivissä säädetään verenluovuttajiin, verenluovutukseen, verivalmisteiden valmistukseen, säilyttämiseen, jakeluun, verivalmisteiden jäljittämiseen, veripalvelutoiminnan laatuvaatimuksiin ja veriturvatoimintaan liittyviä asioita. (Lainsäädäntö ja valvonta 2021.) Lainsäädännön mukaan verenluovutus on oltava jäljitettävissä 30 vuoden ajan; tuona aikana luovuttaja ja luovutusta koskevia tietoja ei saa poistaa. Veripalvelussa kerätään vain toiminnan kannalta tarpeellisia henkilötietoja, ja niitä käsittelevät vain ne henkilöt, jotka tarvitsevat niitä työssään. Veripalvelun työntekijöitä sitoo salassapitovelvollisuus. (Tietosuoja 2021.)

Punaisen Ristin periaatteita ovat inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, yleismaailmallisuus ja ykseys. Punaisen Ristin tärkein tehtävä on suojella elämää, terveyttä ja ihmisarvoa. (Punaisen Ristin periaatteet 2021.) Suomen Punaisen Ristin työntekijöille tarkoitettujen eettisten toimintaohjeiden mukaan jokaisella SPR:n toiminnassa olevalla on

vastuu eettisestä toiminnasta. Kaikilta Suomen Punaisessa Ristissä työskenteleviltä edellytetään arvojen ja periaatteiden mukaista toimintaa. (SPR:n eettiset toimintaohjeet henkilöstölle 2021.)

Veripalvelulaki edellyttää, että Veripalvelussa on oltava laatujärjestelmä, joka kattaa dokumentaatiojärjestelmän, henkilöstön, toimitiloja ja verenluovutus-käytäntöjä. Laki myös edellyttää, että käytössä on dokumentaatiojärjestelmä, joka sisältää mm. toiminnan ohjeistuksen, käytössä olevat lomakkeet ja asiakirjat. (Veripalvelulaki 1.4.2005 /197.) Veripalvelun ohjejärjestelmä on tärkeä osa Veripalvelun toimintajärjestelmää. Ohjejärjestelmän toimintaperiaatteita ja menettelytapoja tulee koko henkilökunnan noudattaa. Veripalvelun ohjejärjestelmän osa-alueita ovat mm. vastuut ja valtuudet, osaamisen hallinta ja kehittäminen, tiedon säilytys ja jäljitettävyyden, valmisteiden ja palveluiden toteuttaminen ja laadunhallinta, infrastruktuuri ja tukitoiminnot, tietosuojat ja tietoturva, turvallisuus- ja ympäristöasiat, riskien-, muutosten- ja poikkeamien hallinta ja tulosten seuranta ja toiminnan kehittäminen. (Yhteiskuntavastuu ja laatuperiaatteet 2021.)

Veripalvelun vuosittain tehtävässä henkilöstösuunnitelmassa arvioidaan varsinkin niitä muutoksia, joilla on vaikutusta henkilöstömäärään, -rakenteeseen ja osaamiseen. Työyhteisön kehittämiseen panostetaan järjestelmällisesti. Työyhteisön tilaa ja kehittymistä kartoitetaan säännöllisesti henkilöstötutkimuksen avulla. (Henkilöstöä koskevat periaatteet 2021.)

Henkilöstön jatkuva valmennus ja perehdytys on oleellinen osa Veripalvelun toimintaperiaatteita. Perehdytystä edellyttävät myös toimiluvat ja viranomais-säännöstö. Perehdyttämisen kokonaisuuteen kuuluu Veripalvelun toimintaan ja käytäntöihin tutustuminen, työyhteisöön, tapoihin ja ihmisiin tutustuminen, oman yksikön tehtäviin, toimintaprosessiin ja yhteistyökumppaneihin tutustuminen ja tehtäväkohtainen perehdytys. Perehdytyksen tukena on sähköinen oppimisympäristö. Veripalvelun strategia, toimintasuunnitelmat, talousarvio ja viranomaismääräykset määrittelevät osaamisen kehittämisen suunnittelun ja toteutuksen. (Henkilöstöä koskevat periaatteet 2021.)

Verenluovutustoiminta ja hoitajan rooli verenluovutusprosessissa

Verenluovutustoiminnalla tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joilla varmistetaan potilaille riittävä määrä turvallisia verenluovutuksia. Verenluovutustoiminta koostuu alueittain veripalvelutoimistojen ja liikkuvan verenluovutuksen verkostosta ja kolmesta tukipalveluyksiköstä (verenluovutuksen palveluyksikkö, verenluovutuksen lääketieteelliset palvelut ja palvelukehitys ja kumppanuudet). Verenluovutustoimintaa johtaa verenluovutustoiminnan johtaja. Verenluovutustoiminnan perustehtävä on tuottaa sairaaloille potilaiden tarvitsema määrä verenluovutuksia. Toimintaa seurataan verenluovutustoiminnan määrittelemillä mittareilla ja tavoitteilla. (Verenluovutustoiminta 2020.) Vuonna 2020 verenluovutuksia toteutui yhteensä 190 566 (kokoveriluovutukset ja koneelliset luovutukset), ja 118 452 eri henkilöä ilmoittautui verenluovutukseen. 55 % luovutuksista tapahtui veripalvelutoimistoissa ja 45 % luovutuksista verenluovutustilaisuuksissa, joita järjestetään ympäri Suomea. (Veripalvelun vuosi 2020, 5.)

Verenluovutuksessa toimimiseen edellytetään sairaanhoitajan, terveydenhoitajan tai kättilön tutkintoa (Meille töihin 2019). Hoitaja työskentelee verenluovutusprosessin eri vaiheissa. Verenluovutusprosessiin kuuluu verenluovuttajan vastaanotto ja ilmoittautuminen, luovuttajan tietojen tarkistaminen ja muokaus tarvittaessa, terveystarkastuksen läpikäynti ja käsittely, hemoglobiinin mittaaminen, tarvittaessa veriryhmän ensimmäirytynäytteen ottaminen, luovutussoveltuvuuden arviointi sekä kokoveren ja näytteiden otto. Koko verenluovutusprosessin aikana hoitaja huolehtii verenluovuttajan turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Hoitaja osallistuu uuden ja työtehtäviä vaihtavan työntekijän työpistekohtaiseen perehdytykseen. Hoitajan toimenkuvaan kuuluu myös osallistuminen markkinointitoimiin ja oman työyhteisön toiminnan kehittämiseen. (Toimenkuva: Hoitaja, verenluovutus.)

3 PEREHDYTYS

3.1 Perehdytysprosessi

Perehdyttäminen alkaa jo rekrytointivaiheessa, jolloin uuden työntekijän haastattelussa mukana olevat henkilöstöasiantuntija ja mahdollisesti tuleva

esihenkilö kertovat työnhakijalle tehtävään liittyvistä odotuksista, tavoitteista ja vastuista (Kupias & Peltola 2009, 72; Eklund 2018, 91). Perehdytys tai perehdyttäminen voidaan nähdä yläkäsitteenä alku- ja yleisperehdytykselle, joka pitää sisällään myös työnopastuksen (Kupias & Peltola 2009, 17–18). Perehdytyksellä tarkoitetaan niitä toimia, joiden avulla uusi työntekijä oppii uudet työtehtävät ja uuden työyhteisön toimintatavat. Perehdytyksessä uusi työntekijä saa uutta tietoa ja uuden tiedon soveltamista. (Eklund 2018, 25.) Perehdytyksellä tähdätään työntekijän työtehtävien itsenäiseen hoitamiseen ja hallitsemiseen. Perehdyttämisestä hyötyy uuden työntekijän lisäksi organisaatio; hyvällä perehdyttämällä mahdollistetaan toiminnan laadun pysyvyys sekä positiivinen yrityskuva. (Viitala 2008, 252.) Perehdyttämisen kautta perehtyjää johdetaan kohti organisaation tavoitteita ja samalla toteutetaan yrityksen strategiaa (Eklund 2018, 27).

Vastuun perehdytyksestä kantaa aina esihenkilö. Perehdyttämisen vastuunjako vaihtelee organisaatioittain, ja käytännön toteutuksessa toimii usein apuna yksi tai useampi nimetty perehdyttäjä (Viitala 2008, 252; Aarnikoivu 2013, 88). Perehdytyksen kesto vaihtelee organisaation mukaan, ja perehdytyksen päättymistä on hankala määritellä, koska uuden työntekijän kehittäminen jatkuu vielä varsinaisen perehdytysjakson jälkeen. Tärkeää on, että perehdytyksen tavoitteet ovat perehtyjän ja perehdyttäjän tiedossa, jotta osapuolet ovat tietoisia osaamistasosta tietyn ajanjakson jälkeen. (Eklund 2018, 90–91.) Joskus perehdytys voi myös päättyä työsuhteen päättymiseen joko irtisanomisen tai määräaikaisen työsuhteen päättymisen myötä (Kupias & Peltola 2009, 109). Perehdytyksen seurannan avulla varmistetaan perehtyjän jatkuva kehittyminen sovittuja tavoitteita kohti. Seurannan tavoitteena on saada tietoon perehtyjän tuen tarve perehdytyksen aikana ja reagoida tuen tarpeeseen nopeasti. (Eklund 2018, 119.)

Korkalaisen (2016, 48) tutkimuksen tulosten mukaan perehtyjät olivat pääosin tyytyväisiä perehdytyksen toteutumiseen; perehdytykseen oli varattu tarpeeksi aikaa ja perehdyttäjien asiantuntemus koettiin hyväksi. Ketola (2010) haastatteli ja tutki suomalaisen tietualan työntekijöitä ja heidän kokemuksiaan perehdytyksestä. Tuloksista havaittiin, että perehdytys toteutui parhaiten, jos perehdytys oli jaksotettu pidemmälle ajalle, perehtyjälle oli nimetty perehdyttäjä ja perehdytysprosessi eteni suunnitelman mukaisesti. Onnistunut perehdytys

antoi varmuutta uudelle työntekijälle. (Ketola 2010, 118, 135, 162–164.) Lindforsin ym. tutkimuksen (2017, 3–4) mukaan mm. yksikön yhteinen sitoutuminen perehdytysprosessiin ja vahva ammatillinen osaaminen vaikuttavat perehdytyksen onnistumiseen.

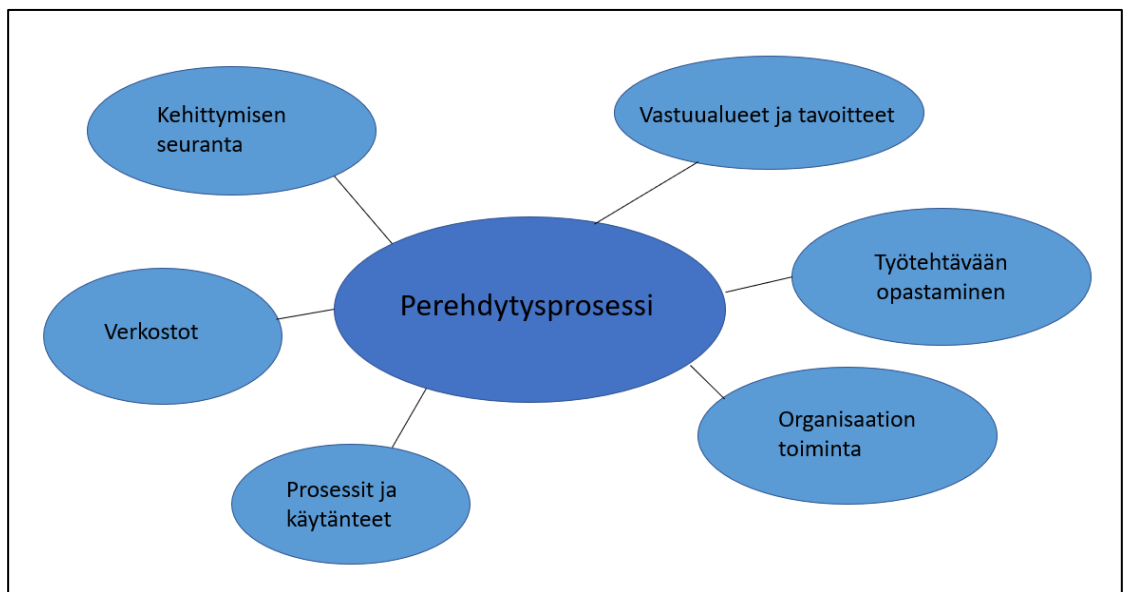
Kupias & Peltola (2009) jakavat perehdytysprosessin seuraaviin vaiheisiin: vaihe ennen rekrytointia, rekrytointi, vaihe ennen töihin tuloa, vastaanotto, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko, ensimmäinen kuukausi, vaihe koeajan päätyttyä, (työsuhteen aikana) työsuhteen päättymisen. Perehdyttämisen valmistelu tai perehdyttäminen alkaa jo *ennen rekrytointivaihetta*, jolloin organisaatiossa mietitään tulevassa tehtävässä vaadittavaa osaamista. *Rekrytointivaiheessa* työnhakijat saavat tietoa tulevan tehtävän, työyhteisön ja organisaation ominaisuuksista. Työntekijän osaamisen kehittäminen alkaa jo haastatteluiden aikana. (Kupias & Peltola 2009, 102–109.)

Ennen töihin tuloa voidaan valittuun uuteen työntekijään olla yhteydessä esimerkiksi perehdyttämistä koordinoivan henkilön toimesta, jolloin työntekijälle voidaan antaa työpaikalle saapumisohjeita ja kertoa ensimmäisestä työpäivästä. Uuden työntekijän *vastaanottoon* kannattaa panostaa, jotta tulokas tuntee itsensä tervetulleeksi. Työyhteisö voi miettiä omalle tiimilleen sopivaa uuden työntekijän vastaanottotilaisuutta, josta voisi muodostua perinne. *Ensimmäisen päivän* aikana uutta tietoa on tärkeää säännöstellä, jotta uusi työntekijä pystyy omaksumaan uusia asioita. Ensimmäisenä päivänä käydään käytännön asioita läpi, kuten kulkuluvat ja työssä välttämättömät luvat. Uusi työntekijä tutustuu työyksikkönsä ja työkavereihinsa. (Kupias & Peltola 2009, 102–109.)

Ensimmäisen viikon aikana varmistetaan, että perehtyjä saa kokonaiskuvan uudesta työstään ja työyhteisöstä. Uusi työntekijä kannattaa juurruttaa ”oikeisiin töihin” mahdollisimman pian, jotta perehtyjä saa onnistumisen kokemuksia uudessa työtehtävässä. *Ensimmäisen kuukauden* aikana perehtyjä sopeutuu uuteen työyhteisöön, mutta voi myös tuoda esille omia näkemyksiään toimintatavoista. Perehdytyksen kesto vaihtelee organisaatioittain, perehdytysvaihe voi olla lyhyempi tai pidempi kuin uuden työntekijän koeaika. *Koeajan kuluessa* työntekijä kokee kuuluvansa organisaatioon ja työyhteisöön.

Perehdyttäminen päättyy viimeistään *työsuhteen päättyessä*, mikä voi olla ennalta tiedossa oleva asia tai yllättävä käänne. (Kupias & Peltola 2009, 102–109.)

Eklund (2018, 92) jakaa perehdytysprosessin kuuteen osaan (kuva 1): vastuualueet ja tavoitteet, työtehtävään opastaminen, organisaation toiminta, prosessit ja käytänteet, verkostot sekä kehittymisen seuranta.



Kuva 1: Perehdytysprosessi (mukaillen Eklund 2018, 92)

Eklundin mukaan keskustelu vastuualueista ja tavoitteista alkaa jo työntekijän rekrytointivaiheessa, mutta ne on hyvä käydä vielä läpi perehdytyksen alussa, jotta vastuualueet ja tavoitteet olisivat selkeitä uudelle työntekijälle sekä organisaation edustajalle. Vastuualueista ja tavoitteista on hyvä keskustella avoimesti, jotta uusi työntekijä ymmärtää työnsä merkityksen paremmin ja osapuolten pettymyksiltä vältyttäisiin. (Eklund 2018, 93–95.)

Työtehtävään opastamisella tarkoitetaan työtehtävien käytännön opastamista. Opastamisen sisältöön voivat kuulua mm. työtehtävät, työtehtävässä tarvittavat tiedot ja taidot, työaika, työtehtävässä onnistumisen edellytykset, työn eri vaiheet, työssä tarvittavat työvälineet, laitteet ja ohjelmistot, suositeltava työntekotapa, työturvallisuusmääräykset sekä mahdolliset hallinnolliset asiat. (Eklund 2018, 96–97.)

Organisaation toiminnan esittelyn kautta uusi työntekijä saa käsitystä siitä, miten työntekijän oma työ linkittyy isompaan kokonaisuuteen. Organisaatioissa voidaan järjestää uusille työntekijöille tarkoitettuja perehdytystilaisuuksia, joissa esitellään yleisesti organisaation historiaa, nykytilaa ja tulevaisuutta. Perehdyttäjillä ja perehdytysprosessin suunnittelijoilla on merkittävä rooli organisaation toiminnan syvällisemmässä tutustuttamisessa. (Eklund 2018, 99–100.)

Perehdytysprosessin prosesseilla ja käytänteillä tarkoitetaan erilaisia työskentelytapoja tai menetelmiä, joita työssä tarvitaan. Prosessit voivat olla virallisia, jolloin kaikki työntekijät toimivat tehtävässä samalla tavalla. Osa prosesseista voi olla vakiintuneita käytänteitä, joihin ei ole tarkasti määriteltyä tapaa. Prosessit ja käytänteet voivat olla mm. asiakashallinta, projektinhallinta, tiedonhallinta, IT-tuki, viestintäkanavat ja tiedottaminen, työajanseuranta, palkanmaksu, kehityskeskustelut, kokouskäytännöt sekä kehittämisprosessit. Organisaatioissa voi olla vanhentuneita toimintatapoja tai käytänteitä, joita ei haluta opettaa uudelle työntekijälle, mistä perehdyttäjän on tärkeää olla tietoinen. (Eklund 2018, 102–103.)

Jotta uusi työntekijä saa työssään kohtaamissaan haasteissa tarvitsemansa avun, hänellä on hyvä olla riittävä verkosto, johon hän voi tarvittaessa olla yhteydessä. Tärkeintä on tuntee omat työkaverinsa ja oman esihenkilönsä. Isossa organisaatiossa myös sisäisen verkoston kasvattaminen on hyödyllistä. Perehdytyksen aikana on tärkeää varmistaa perehtyjän verkoston kasvattaminen, missä perehdyttäjä on tärkeässä roolissa. (Eklund 2018, 105–106.)

Osa perehdytysprosessin suunnittelua on perehtyjän edistymisen ja kehittymisen seurannasta sopiminen. Perehdytyksen etenemisen seurannalla voidaan varmistaa, että perehtyjä saa hänelle sopivan perehdytyksen. Seurannan myötä on myös mahdollista reagoida muutoksiin. Perehdytyksen seurannan ja palautteen avulla pystytään kehittämään perehdytysprosessia. (Eklund 2018, 109–110.)

3.2 Perehdyttäjän rooli ja vastuu

Organisaatioissa on usein perehdyttäjiksi nimettyjä työntekijöitä, jotka toimivat esihenkilön apuna käytännön perehdytyksessä. Perehdyttäjä välittää perehdytystyöllään organisaation arvoja ja sovittuja toimintatapoja sekä hänellä on merkittävä rooli ensivaikutelman luojana uusille työntekijöille. Perehdyttäjille annetaan valtuuksia, tukea ja palautetta työstään. Uusi työ uusine työympäristöineen ja työkavereineen on työntekijälle suuri muutos, jossa perehdyttäjän rooli on tarjota tukea ja luoda tervetullut olo perehtyjälle. (Eklund 2018, 145; Kupias & Peltola 2009, 57.)

Whitehead ym. (2016) selvittivät tutkimuksessaan Iso-Britannian sairaalan perehdytysohjelmaa, joka oli tarkoitettu vasta valmistuneille sairaanhoitajille. Tutkimuksen mukaan perehdytys antaa varmuutta, parantaa pätevyyttä, kriittistä ajattelua ja lisää työmukavuutta. Muita perehdytyksen tuomia hyötyjä olivat stressin ja jännityksen väheneminen. Tutkimuksessa saatiin myös selville, että perehdyttäjäkoulutus on tarpeellinen ja perehdyttäjät tarvitsevat organisaation tukea työssään. Martinin ym. (2011) tutkimuksessa haastatellut perehdyttäjinä toimivat sairaanhoitajat ilmaisivat tarpeen tietää perehdyttäjän rooliin kohdistuvat odotukset. Perehdyttäjät myös halusivat tietää, miten parhaiten toimia roolimallina perehdytyksessä oleville sairaanhoitajaopiskelijoille ja miten sopeuttaa perehtyjä sairaanhoitajan ammattiin.

Perehdyttäjinä voivat toimia perehdytysjakson aikana yksi tai useampi henkilö. Jos perehdyttäjiä on useampi, selkeä vastuunjako on hyvä varmistaa jo perehdytys suunnitelmaa laatiessa. Epäselvä vastuunjako on yksi yleinen perehdytyksen ongelmista. Kun perehdytysvastuuta jaetaan työpaikalla henkilökunnan kesken, myös muut perehdyttäjinä toimivat työntekijät pääsevät jakamaan asiantuntijuuttaan. (Eklund 2018, 140–141.) Peltokosken (2016, 26) tutkimustulosten mukaan perehdytyksen onnistumiseen vaikutti merkittävästi perehdyttäjän rooli. Ammattitaitoinen työntekijä ei automaattisesti ole hyvä perehdyttäjä, vaan ratkaisevassa osassa on perehdyttäjän asenne ja ymmärrys perehdyttäjän roolin tärkeydestä (Kangas 2003, 7; Eklund 2018, 142). Perehdyttäjiltä odotetaan taitoja, joiden avulla he mahdollistavat tehokkaan oppimisympäristön uusille työntekijöille ja käytännön harjoittelussa oleville opiskelijoille (Bengtsson & Carlson 2015). Ammattiosaamisen lisäksi tärkeitä perehdyttäjän

ominaisuuksia ovat kiinnostus perehdyttäjän tehtävää kohtaan sekä taito ja innostus ohjaamiseen. (Kupias & Peltola 2009, 57.)

Hyvä perehdyttäjä on sitoutunut perehdyttäjän rooliinsa ja tietää, miksi perehdyttäminen on merkityksellistä ja tärkeää. Kuuntelemalla perehdyttäjien ajatuksia perehdyttämisestä saadaan arvokasta tietoa perehdyttäjien asenteista ja kokemuksista. Riittämättömän perehdytyksen syyksi on yleensä mainittu kiire työpaikalla. Perehdytyksen lisäksi perehdyttäjä voi olla muitakin työtehtäviä hoidettavana, jolloin huomio ei riitä uudelle työntekijälle. Mitä nopeammin ja laadukkaammin perehdytys tapahtuu, sitä nopeammin uusi työntekijä suoriutuu työtehtävistä tehokkaasti ja itsenäisesti sekä perehdyttäjä pääsee keskittymään omaan työhönsä. Hyödyllisiä perehdyttäjän ominaisuuksia on rauhallisuus, läsnäolo ja kuuntelutaito, joiden avulla varmistetaan hyvä vuorovaikutus. Luottamusta herättävässä perehtymisilmapiirissä uuden oppiminen on helpompaa ja stressittömämpää. (Eklund 2018, 142–143, 149.)

Ennen perehdytys suunnitelman laatimista, pitää organisaatiossa miettiä, mitkä ovat perehdyttämisen tavoitteet ja mitä perehdyttämisellä halutaan saavuttaa (Kupias & Peltola 2009, 86). Perehdyttämisen tavoitteita voivat olla työturvallisuuden lisäksi perehtyjän työympäristön kannalta työtehtävien nopea itsenäinen hallitseminen (Eklund 2018, 28). Perehdyttämisen laajuus voi vaihdella työtehtävän ja työsuhteen pituuden perusteella. Laajuuteen vaikuttavat myös aiempi työkokemus, ammatillinen osaaminen ja ikä. (Joki 2018, 112.) Suunnitelmallisella perehdytyksellä jokaisella uudella työntekijällä on mahdollisuus onnistua työssään. Muita etuja ovat perehdyttämisen tasalaatuisuus ja tehokkuus. Uusi työntekijä ei heti työssä aloitettuaan suoriudu työstään itsenäisesti, mutta laadukkaan ja suunnitelmallisen perehdyttämisen ansiosta työntekijä pääsee nopeammin työskentelemään itsenäisesti ja tuottamaan organisaatiolle lisäarvoa. (Eklund 2018, 31–33.)

Vastuu omasta oppimisesta on työntekijällä ja oma proaktiivisuus vaikuttaa omalta osaltaan perehdytyksen onnistumiseen (Eklund 2018, 167). Uuden oppiminen ja työhön perehtyminen ei ole tiedon siirtämistä kokeneemmalta kollegalta perehtyjälle, vaan uuden tiedon omaksuminen on aina aktiivista työskentelyä, jossa peilataan uutta tietoa aiempaan opittuun (Kupias & Peltola 2019, 36–37). Työsuhteen alussa perehtyjä tietää itse parhaiten, millaisia

tietoaukkoja hänellä on täydennettävänä uudessa työpaikassaan (Kupias & Peltola 2009, 70). Perehdytysvaiheessa kaiken uuden tiedon muistaminen on mahdotonta, mutta suorituskkyä voidaan parantaa luomalla oppimisen mahdollistava ympäristö (Eklund 2018, 52–55).

Ihmisillä on erilaisia oppimistyyliä, jotka on hyvä ottaa huomioon perehdytysvaiheessa: joku kokee oppivansa paremmin, kun voi opiskella materiaalin lukemalla, joku toinen oppii paremmin katsomalla aiheesta videon tai keskustelemalla. Eri oppimistapoja voi myös yhdistellä, mikä voi ylläpitää tai lisätä mielenkiintoa ja keskittymistä opiskeluun. (Eklund 2018, 52-55.) Perehdyttäessä myös perehdyttäjän on hyvä tiedostaa oma oppimistyyliinsä ja ymmärtää, että perehtyjän oppimistyyli ei aina ole samanlainen kuin perehdyttäjän oppimistyyli (Kupias & Peltola 2009, 120–121).

Oppimistyyliä voidaan tarkastella muun muassa sen mukaan, minkä aistin avulla ihmiset käsittelevät opittavaa tietoa. NLP-mallin (neuro lingvistisen prosessoinnin mallin) mukaan oppimistyyliä ovat visuaalinen (näköaisti), auditiivinen (kuuloaisti) ja kinesteettinen (liike- ja lihasaisti). Toinen tapa hahmottaa eri oppimistyyliä on kokemuksellisen oppimisen näkökulmasta. Sen mukaan oppiminen on syklinen prosessi sekä kokemusten muuttumista ja laajentumista. Kolbin (Kupias & Peltola 2009) mukaan oppimissyklin vaiheet ovat omakohtainen kokemus, kokemusten pohdinta, käsitteellistäminen tai yleistäminen ja aktiivinen kokeileva toiminta. Konkreettinen kokija oppii parhaiten konkreettisten tapausten, esimerkkien ja kokemusten kautta. Pohdiskeleva havainnoija lähestyy uuden oppimista perehtymällä asioihin huolellisesti ja katsomalla asioita eri näkökulmista. Abstrakti käsitteellistäjä on kiinnostunut kokonaisuuksista, teorioista ja malleista ja pyrkii jäsentämään kokonaisuuksia yhdistelemällä yksityiskohtia. Osallistuva kokeilija oppii parhaiten soveltamalla opittua tietoa käytäntöön, jolloin oppiminen tapahtuu tekemisen kautta. (Kupias & Peltola 2009, 120–124.)

Perehdytystä koskeva lainsäädäntö

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan velvollisuuksiin kuuluu huolehtia, että työntekijä saa työhön riittävän perehdytyksen (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738). Veroluovutustoiminnasta on säädetty Veripalvelulaki, jota sovelletaan ihmisveren ja sen osien luovutukseen ja tutkimiseen.

Veripalvelulain mukaan veripalvelulaitoksessa työskentelevällä henkilökunnalla pitää olla tehtävien edellyttämä pätevyys, ja koulutusta on järjestettävä säännöllisesti. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön alaisena oleva Lääkelaitos ohjaa ja valvoo Veripalvelun toimintaa. (Veripalvelulaki 6 §.)

3.3 Osaamisen johtaminen perehdytysvaiheessa

Osaamisen johtaminen organisaatiossa on laaja, strategiaan perustuva kokonaisuus, jolla tarkoitetaan päämäärätietoista toimintaa, jonka avulla yrityksen osaamista ylläpidetään, uudistetaan, hankitaan ja päivitetään. Oppivassa organisaatiossa osaamisen johtaminen on osa johtamistoimintaa, jossa osaamista tarkastellaan järjestelmällisesti. Organisaation eri yksiköissä tulee tunnistaa osaamiset tehtäväalueittain, mitkä ovat keskeisiä osaamisia ja millaista osaamista tarvitaan yrityksessä nyt ja tulevaisuudessa. Osaamisen kehittämisen tavoitteet linjataan yrityksen strategiassa. (Viitala 2008, 14–21; Tuomi & Sumkin 2012, 14.)

Perehdytys on osa osaamisen johtamisen kokonaisuutta, ja se alkaa jo rekrytointivaiheesta (Juuti & Vuorela 2002, 41; Viitala 2008, 14). Organisaation johto toimii organisaatiotasolla työntekijöiden osaamisen ja osaamisen kehittämisen mahdollistajana ja esihenkilöt ovat vastuussa siitä, että henkilökunnan osaamisen kehittyminen ja ajan tasalla pysyminen on mahdollista. Vastuussa oman osaamisen kehittymisestä ja ylläpidosta ovat kuitenkin kaikki yrityksen työntekijät. Henkilöstöammattilaiset tukevat omalla roolillaan yrityksen johtoa, esihenkilöitä ja työntekijöitä osaamisen kehittämisen alueella. Tärkein vastuutaho on kuitenkin yrityksen ylin johto, joka päätöksellään, esimerkillään ja valinnoillaan määrittää sen, mitä työntekijät organisaatiossa tekevät. Kun organisaation johdossa ja esihenkilötyössä panostetaan osaamisen johtamiseen, jokaisella työntekijällä on mahdollisuus kehittyä työssään (Viitala 2008, 23-24; Tuomi & Sumkin 2012, 36-37.)

4 PROSESSIEN KUVAUS

Prosessien kuvaamisella tarkoitetaan organisaation lisäarvoa tuottavien tehtävien tunnistamista ja kuvaamista (Martinsuo & Blomqvist 2010, 9). Prosessikuvaamisen tai prosessikartan avulla tehdään organisaation valittu toiminta

näkyväksi, johon tuodaan esille keskeiset vaikutussuhteet. Prosessikuvauksen tulee olla riittävän yksinkertainen. Koponen ja Hildén (2019) siteeraavat William Playfairia, jonka näkemyksen mukaan tiedon visuaalinen esitys antaa tarkan kuvan ja muodon ajatuksille, jotka muutoin jäisivät abstrakteiksi ja irrallisiksi (Koponen & Hildén 2019, 29). Prosessikuvausta aloittaessa on valittava lähtökohta, jolla tunnistetaan prosesseja. Laamanen (2003) ehdottaa kolme erilaista lähtökohtaa tunnistamiselle: toiminnan analysointi, menestystekijöiden analysointi ja asiakkaan prosessin analysointi. Prosessikuvaus rajataan sopimalla prosessin sisältö. Tärkeimmät kuvattavat asiat ovat asiakkaat, tuotteet (output = tuotteet ja palvelut), prosessin vaiheet, syöte (input = tiedot ja materiaalit) ja toimittajat (= mistä tiedot ja materiaalit hankitaan). (Laamanen 2003, 21, 59–68.)

Ennen prosessikuvauksen aloittamista on tärkeää miettiä ja ymmärtää, miksi prosessia kuvataan ja mihin sillä tähdätään. Liian nopea aloittaminen ja eteneminen voivat johtaa organisaatioissa siihen, että tehdyt prosessikuvaukset unohtuvat ja toiminta jatkuu entisen kaltaisena. Hyvässä prosessikuvauksessa tulee olla kuvattuna prosessin kannalta tärkeät asiat ja asioiden väliset riippuvuudet. Prosessikuvaukseen kuvataan selkeästi prosessiin osallistuvien roolit, jolloin hyvän prosessikuvauksen myötä ymmärretään kokonaisuutta ja omaa roolia, edistetään prosessissa toimivien ihmisten yhteistyötä ja annetaan mahdollisuus toimia joustavasti. (Laamanen 2003, 75–77; Martinsuo & Blomqvist 2010, 15.)

Laamanen (2003) suosittaa valitsemaan sellaisen prosessikuvausmallin, jonka avulla voidaan ymmärtää kuvattua toimintaa. Erilaiset symbolit eivät ole tärkeitä prosessikuvauksessa, koska ne eivät tuo lisää ymmärrystä tulkintaan. Prosessikuvauksen on tärkeää sisältää toiminnassa mukana olevat roolit, joiden on hyvä olla henkilörooleja. Roolien hierarkinen kirjaaminen ei yleensä ole perusteltua. Prosessikaaviossa näkyvät roolit ovat selkeintä sijoittaa vasemmalle puolelle kaaviota, jolloin kaaviota voi lukea horisontaalisesti vasemmalta oikealle. Tehtävät kuvataan neliön muotoisen symbolin avulla ja tiedonkulua nuolella. Asiakkaan toimintaa kuvataan soikionmuotoisella symbolilla. Usein prosesseihin liittyy monia tehtäviä ja siksi kuvaustarkkuuden valinta voi olla vaikeaa. Prosessikaavion visuaalisena tavoitteena on olla ymmärrettävä ja selkeä, joten kaikkia prosessiin kuuluvia tehtäviä ei ole tarpeellista lisätä

kaavioon. Kaavion luettavuuden kannalta 15–20 kriittistä toimintoa (eli neliötä) on yläraja. Jos prosessikaavio on liian yksityiskohtainen, lukija kokee kaavion monimutkaisena. (Laamanen 2003, 79–81.) Hyvä prosessikuvaus on kuvattu riittävän tarkalle tasolle ja lopputulos on visuaalinen ja havainnollinen. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 15).

Prosessikuvausta aloittaessa on tarpeellista miettiä, onko tavoitteena nykytilan kuvaus vai tähdätäänkö vähän tai radikaalisti paranneltuun prosessiin vai ideaaliprosessiin. Laamanen suosittelee vähän paranneltun prosessin kuvaamista, joka voidaan saavuttaa noin kuudessa kuukaudessa. Prosessikuvauksen tekniseen toteutukseen on olemassa erilaisia ohjelmistoja, joilla voidaan laatia kaavioita. (Laamanen 2003, 86–88.)

5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda verenluovutuksen perehdytysprosessikuvaus perehdyttäjän näkökulmasta. Tavoitteena oli kehittää perehdyttäjän prosessia verenluovutuksen perehdytyksessä. Tutkimuskysymykset esitellään tarkemmin seuraavassa kappaleessa palvelumuotoilun tuplatimantin päävaiheiden alla.

Opinnäytetyöllä haettiin vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1) Mikä on perehdytyksen nykytila verenluovutuksessa perehdyttäjän näkökulmasta?
- 2) Miten perehdytysprosessia voi kehittää perehdyttäjän näkökulmasta?
- 3) Millainen on perehdyttäjän prosessikuvaus verenluovutuksessa?
- 4) Onko perehdyttäjän prosessikuvaus toteutettavissa?

6 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu syntyi nykymerkityksessään 1990-luvulla, mutta ideologia laajeni suurempaan tietoisuuteen 2000-luvun puolivälissä. Aiemmin tavaroiden suunnittelussa hyödynnetyt metodit haluttiin laajentaa myös palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Palvelumuotoilun näkökulmasta muotoiluajattelun

avulla voidaan ratkaista myös palveluihin, prosesseihin ja kokemuksiin liittyviä ongelmia, esineiden ja laitteiden lisäksi. (Koivisto ym. 2019, 33-35.) Muotoiltava palvelu voi olla kahden henkilön välistä toimintaa, jossa toinen palvelee ja toinen saa palvelua. Palvelulla voidaan myös tarkoittaa palvelun infrastruktuuria, joka mahdollistaa palvelun ja jossa palvelua tarjotaan, esimerkiksi sairaalassa. Palvelu voi myös olla systeeminen instituutio, joka järjestää toimintoja ja prosesseja, esimerkiksi terveydenhuoltojärjestelmän organisaatio (Morelli ym. 2021, 11–12.) Palvelumuotoilussa yhdistetään käyttäjien tarpeet ja odotukset sekä palveluntuottajan tavoitteet toimivaksi kokonaisuudeksi. Keskeisessä osassa on käyttäjän läpikäymä palvelupolku. (Koivisto ym. 2019, 37–41.)

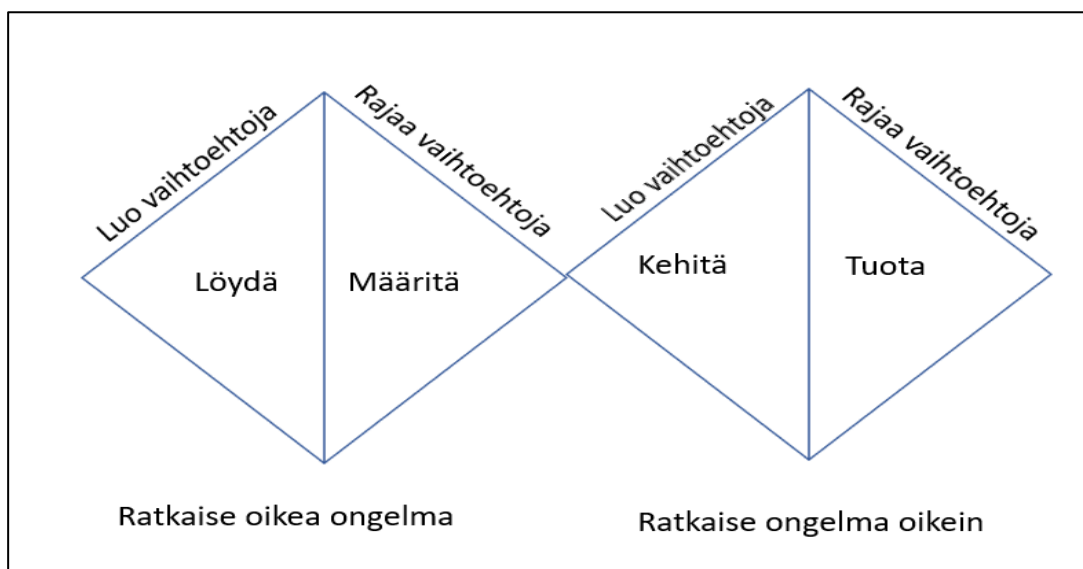
Palvelumuotoilussa käytettävän muotoiluajattelun keskeisiä periaatteita ovat:

1. Ihmislähtöisyys. Ihmiset ovat kehittämisen keskiössä ja lähtökohta.
2. Oikean ongelman ratkaisu. Ensin selvitetään, mikä on käyttäjän ongelma. Sen jälkeen kehitetään ongelmaan ratkaisu.
3. Eksploratiivisuus eli tutkiva ja kokeileva kehittämisote.
4. Iteratiivisuus eli työvaiheiden toistaminen. Innovoinnin työvaihetta toistetaan, kunnes saavutetaan toimiva ratkaisu.
5. Luodaan vaihtoehtoja ja rajataan vaihtoehtoja. Yhdistetään intuition ja mielikuvituksen käyttö analyyttiseen päättelyyn ja arviointiin. Ensimmäisessä vaiheessa luodaan erilaisia vaihtoehtoja ja jälkimmäisessä vaiheessa vaihtoehtoja testataan ja karsitaan.
6. Protoilu ja testaus. Prototyypin ja testauksen avulla halutaan oppia suunnitelmien toimivuudesta.
7. Yhteiskehittäminen. Ratkaisuja kehitetään yhdessä niiden ihmisten kanssa, joihin kehittäminen vaikuttaa eli käyttäjien. Käyttäjiä osallistetaan esimerkiksi työpajojen avulla palvelumuotoiluprosessin vaiheisiin.
8. Monialaisuus. Käytetään monialaisia kehitystiimejä.

(Koivisto ym. 2019, 42–51.)

Lähestymistavaksi tähän opinnäytetyöhön valittiin palvelumuotoilun Tuplatimantti-prosessimalli. Palvelumuotoilun ideologia on tasa-arvoisuutta ja yhdenvertaisuutta korostava. Palvelumuotoiluprosessissa työntekijöiden, tässä tapauksessa perehdyttäjien mielipiteet, toiveet ja ideat otetaan huomioon. (Koivisto 2019, 38.)

Tuplatimantin päävaiheet ovat: löydä, määritä, kehitä ja tuota. Löydä- ja määritä-vaiheissa on tarkoitus tunnistaa ongelma ja Kehitä- ja Tuota-vaiheissa olennaista on ratkaisun kehittäminen (kuva 2). (Koivisto 2019, 51–52.)



Kuva 2. Tuplatimantin päävaiheet (Koivisto ym. 2019, 51–52)

Seuraavassa taulukossa on esitelty opinnäytetyön toteutussuunnitelman vaiheet tuplatimantin vaiheiden mukaan (taulukko 1).

Taulukko 1. Opinnäytetyön toteutussuunnitelman vaiheet

Tuplatimantti prosessin vaihe	Löydä	Määritä	Kehitä	Tuota
Tutkimuskysymys	Mikä on perehdytyksen nykytila verenluovutuksessa perehdyttäjän näkökulmasta?	Miten perehdytysprosessia voi kehittää perehdyttäjän näkökulmasta?	Millainen on perehdyttäjän prosessikuvaus verenluovutuksessa?	Onko perehdyttäjän prosessikuvaus toteutettavissa?
Menetelmä	Asiakirjojen analysointi Kyselyn toteutus	Kyselyn tulosten analysointi Virtuaalinen ideariih	Ideariihen kehitysehdotusten analysointi	Kysely
Kohdejoukko	Veripalvelun asiakirjat Perehdyttäjät	OSKE-tiimi	Opinnäytetyön tekijä	OSKE-tiimi
Analysointimenetelmä	Luokittelu	Teemoittelu Määrällinen analyysi	Teemoittelu	Teemoittelu

6.1 Löydä-vaihe

Palvelumuotoilun Tuplatimantin löydä-vaiheessa on tarkastelun kohteena asiakkaan käyttäytyminen, motiivit ja ajatukset. Ensin tulee ymmärtää palvelun tarjoajan organisaatiokulttuuri ja tavoitteet. Tietoa voidaan kerätä haastatteluiden, ryhmäkeskusteluiden tai kyselyiden avulla, mitkä ovat perustutkimuksen menetelmiä. Muita löydä-vaiheessa hyödynnettäviä käyttäjätiedon keruunmenetelmiä ovat kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmät (havainnointi ja tiedon kartoitus) sekä eksploratiivisen tutkimuksen menetelmät (esimerkiksi luotainten avulla). Ratkaisevaa löydä-vaiheessa on ymmärtää tilannetta asiakkaan näkökulmasta. (Koivisto ym. 2015, 53; Stickdorn & Schneider 2011, 128).

Tutkimuskysymykseen ”mikä on perehdytyksen nykytila verenluovutuksessa perehdyttäjän näkökulmasta?” haetaan vastausta perehdyttäjän näkökulmasta Veripalvelun julkisista asiakirjoista sekä verenluovutuksessa toimiville perehdyttäjille osoitetun kyselyn vastausten perusteella.

6.1.1 Tiedonhankinta

Teoriatietoa haettiin luotettavista suomen- ja englanninkielisistä tietolähteistä, kuten tietokannoista PubMed ja Finna, kirjastojen sovelluksista, e-kirjasovelluksista sekä alan kirjallisuudesta ja lehdistä. Teoriatiedon haku rajattiin tutkimusten osalta vuosille 2010–2020 (liite 2). Hakusanoina käytettiin perehdyttäminen, perehdyttäjä, perehdytysprosessi, preceptorship, preceptorship in nursing, preceptor ja orientation. Muita rajauksia olivat vertaisarvioidut aineistot, jotka olivat verkosta saatavilla (liite 1). Huomiotta jätettiin sellaiset tutkimukset, joissa käsiteltiin pelkästään opiskelijaohjausta.

6.1.2 Perehdytyksen nykytila verenluovutuksessa

Perehdytys on tärkeä osa Veripalvelun eettisiä toimintaperiaatteita. Osaamisen kehittämisen taustalla on Veripalvelun strategia, toimintasuunnitelmat, talousarvio sekä viranomais määräykset. (Eettiset toimintaperiaatteet.)

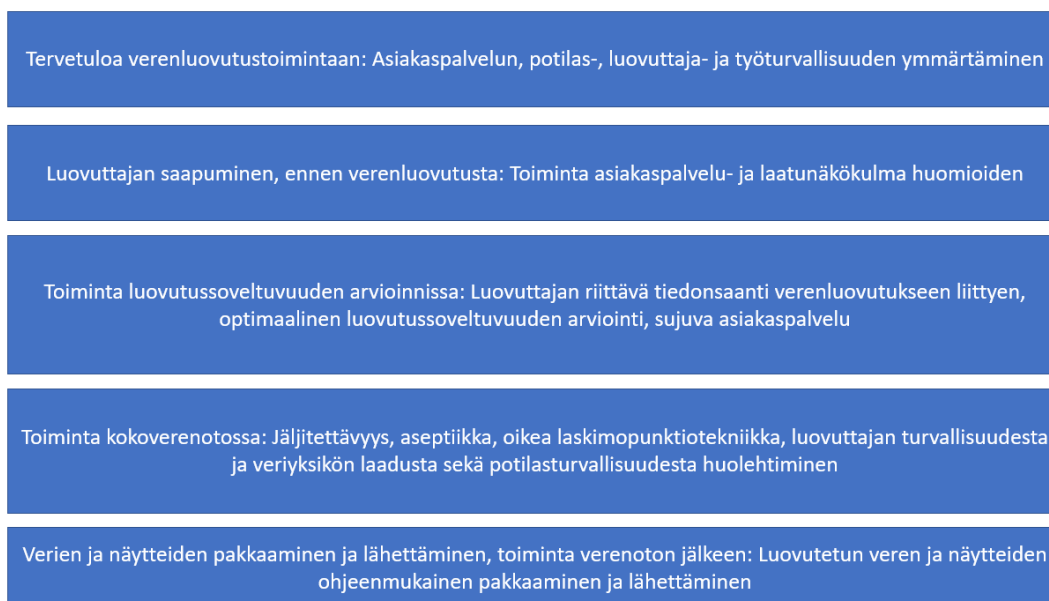
Veripalvelussa perehdyttämisen kokonaisuuteen kuuluu toimintaan ja käytäntöihin, työyhteisöön, oman yksikön tehtäviin, toimintaprosessiin,

yhteistyökumppaneihin tutustuminen ja tehtäväkohtainen perehdytys. Perehdytystä annetaan uudelle työntekijälle, työtehtävien vaihtuessa ja tarvittaessa palaavalle työntekijälle pitkän poissaolon jälkeen. Perehdytyksen toteutumisesta ja dokumentoinnista vastaa esihenkilö, ja hän myös arvioi perehdytyksen tarpeen ja laajuuden. Veripalveluun uusina työntekijöinä tulevilla työntekijöillä on noin kolmen viikon perehdytysjakso. Voidakseen toimia työtehtävässä itsenäisesti työntekijällä pitää olla voimassa oleva perehdytys. Perehdytys dokumentoidaan erilliseen sähköiseen järjestelmään. Perehdytyksen lopuksi käydään esihenkilön ja perehtyjän välillä loppukeskustelu, jossa arvioidaan perehdytyksen toteutuminen. (Perehdyttäminen ja osaamisen kehittäminen 2020.)

Veripalvelussa on perehdyttämisvelvollisuus jokaisella työntekijällä ja vastuu perehtymisestä on perehtyjällä itsellään. Yleensä tehtäväkohtaisen perehdytyksen toteuttaa erikseen nimetty työntekijä, jolla on riittävä työkokemus ja voimassa oleva perehdytys. Verenluovutustoiminnassa toimii perehdytyskoordinaattori, joka tukee perehdyttäjiä ja esimiehiä, kehittää perehdytysprosessia, järjestää säännöllisiä tapaamisia perehdyttäjille ja osallistuu perehdytysmateriaalin kehittämiseen. (Perehdyttäminen ja osaamisen kehittäminen 2020.)

Veripalvelussa on määritelty työntekijöiden osaamistasoiksi perehtyjä, noviisi, pätevä, taitava, asiantuntija. Perehtyjälle sopiva tavoitetaso on pätevä. Pätevä-taso työssä tarkoittaa ammattitaitoista työskentelyä tehtävän tavoitteiden mukaisesti, jossa työntekijä osaa soveltaa tietojaan ja taitojaan erilaisissa tilanteissa. (Veripalvelun perehtymismateriaali 2020.)

Perehdytysprosessi verenluovutuksessa on kuvattu Moodle-pohjaisessa perehtymismateriaalissa kurssina, joka koostuu viidestä moduulista (kuva 3). Moduulit etenevät samassa järjestyksessä kuin luovuttajan eteneminen verenluovutukseen tullessa. Kurssisisältöön kuuluu aihekokonaisuuksiin liittyvät verenluovutuksen ohjeet. (Veripalvelun perehtymismateriaali 2020.)



Kuva 3: Verenluovutuksen perehdytysprosessi (mukaan Veripalvelun perehdytysmateriaali)

Veripalvelussa harjoittelussa olevat opiskelijat vastaavat opiskelijaohjauksen laatukselyyn harjoittelun viimeisellä viikolla, ja sen tulokset raportoidaan säännöllisesti 1–2 kertaa vuodessa. Kyselyssä on käytetty CLES + T -mittaria (Clinical Learning Environment, Supervision and Nurse Teacher scale), jota on muokattu Veripalvelun käyttöön vuonna 2013. Kyselyssä kartoitetaan opiskelijan näkemystä mm. työyksikön ilmapiiristä, ohjauksen toteutustavasta, ohjaus- ja arviointikeskusteluista, yksikön ohjauksellisista lähtökohdista ja ohjaussuhteen toimivuudesta. Kyselyssä on myös opiskelijan opintojaksoon ja ohjaavan opettajan rooliin liittyviä kysymyksiä. Vuonna 2019 Veripalvelussa toteutetun opiskelijaohjauksen laatukselyn perusteella opiskelijat olivat tyytyväisiä saamaansa ohjaukseen. Tulosten perusteella ohjaus oli yksilöllistä ja ohjaussuhde oli tasa-arvoinen yhteistyösuhde, jossa vallitsi kunnioitus ja hyväksyntä. Avoimissa vastauksissa opiskelijat kertoivat, että työyhteisön ilmapiiri oli hyvä harjoittelun aikana ja vastaanotto oli ollut lämmin. Positiivista oli myös, että ohjaaja suhtautui kannustavasti ja myös esimies huomioi opiskelijan. Harjoittelun aikana opiskelijat oppivat toimimaan työyhteisössä. Kehitettävistä osa-alueista mainittiin ohjauskokemus, jossa opiskelija oli sivustaseuraaja, ei työpari. Eniten kehitettävää kyselyyn vastanneet näkivät koulusta saadussa ohjauksessa ja yhteistyössä koulun ja harjoittelupaikan välillä. (Opiskelijaohjauksen laatuksely 2019.)

6.1.3 Perehdyttäminen Veripalvelun asiakirjoissa

Toimeksiantajan perehdytykseen liittyvää tietoa perehdyttäjän tavoitteista karotettiin analysoimalla Veripalvelun julkisia asiakirjoja; henkilöstöä koskevat periaatteet, strategia, vuosikertomus ja Veripalvelun internet-sivuilta avoimen haun ilmoitus. Asiakirjoja analysoitiin luokittelemalla. Tuomen ja Sarajärven mukaan (2018) aineistosta määritellään luokat. Luokkien esiintymiskerrat lasketaan, monta kertaa luokka esiintyy aineistossa. Luokitellun aineiston voi viedä taulukkoon. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 149–150.)

Tekstit luettiin läpi ja teksteistä etsittiin mainintoja perehdytyksestä tai perehdyttäjistä. Veripalvelun strategiasta ei löytynyt mainintaa perehdyttämisestä tai perehdyttäjistä. Strategiassa sen sijaan luvataan, että Veripalvelu pitää hyvää huolta henkilöstöstä ja osaamisesta. Toimintaa kehitetään jatkuvasti. (Strategia 2017–2021. Paras auttamisen ketju.) Henkilöstöä koskevat periaatteet WWW-sivuilta löydettiin neljä kertaa maininta perehdytyksestä. Perehdyttäjistä ei ollut mainintoja. (Henkilöstöä koskevat periaatteet 2021.)

Vuosikertomuksessa 2020 mainitaan perehdyttäminen kerran. Perehdyttämisellä tarkoitetaan tässä yhteydessä koko henkilöstön perehdyttämistä uusiin toimintatapoihin vuonna 2020 käyttöön otetun tietojärjestelmän myötä. Perehdyttäjistä ei ollut mainintoja. (Vuosikertomus 2020.)

Veripalvelun internet-sivujen avoimien työpaikkojen avoin hakemus -osiossa verenluovutuksen hoitajan osalta mainittiin perehdytys kerran. Uudelle työntekijälle luvataan täysi perehdytys asiakaspalveluun sekä verenottoon liittyviin tehtäviin. Perehdyttäjistä ei löydetty mainintoja. (Meille töihin 2019.) Asiakirjojen läpikäynnin tulokset on koottu taulukkoon 3.

Taulukko 3. Maininnat perehdyttämisestä Veripalvelun asiakirjoissa

Asiakirja	Perehdytys/ perehdyttäminen	Perehdyttäjä
Strategia	0	0
Henkilöstöä koskevat periaatteet	4	0
Vuosikertomus	1	0

Avoin hakemus (verenluovutuksen hoitaja)	1	0
--	---	---

6.1.4 Verenluovutuksen perehdyttäjien kysely

Tässä opinnäytetyössä käyttäjätiedon keruumenetelmänä käytettiin sähköistä kyselyä, jossa esitettiin avoimia ja strukturoituja kysymyksiä. Hirsjärven ym. (2015) mukaan kyselyllä tarkoitetaan aineiston keruumuotoa, joka voidaan toteuttaa joko posti- tai verkkokyselyn tai kontrolloidun kysely kautta. Edellisellä tarkoitetaan suurellekin joukolle lähetettävä kysely, jonka vastaajat itse palauttavat. Jälkimmäisiä, kontrolloituja kyselyitä, on kahdenlaisia. Informoidussa kyselyssä tutkija itse jakaa lomakkeet, jolloin hän voi antaa lisää tietoa tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta. Vastaajat itse palauttavat lomakkeet esimerkiksi postitse. Kontrolloidun kyselyn toisessa tyypissä, henkilökohtaisesti tarkistettussa kyselyssä, tutkija lähettää lomakkeet, mutta noutaa ne itse sovittuna ajankohtana. (Hirsjärvi ym. 2015, 196–197.)

Kyselyn kysymysten huolellinen suunnittelu on onnistuneen tutkimuksen osatekijä. Kysymykset voivat olla avoimia tai monivalintakysymyksiä tai asteikkoihin perustuvia väittämiä. Tärkeintä kyselylomakkeessa on selvyys, jotta kyselyyn vastaajilla ei jää kysymyksistä tulkinnan varaa. Lyhyet kysymykset ovat vastaajan kannalta helpompi ymmärtää kuin pitkät kysymykset. Tutkijat suosittelvat sijoittamaan helpommin vastattavia kysymyksiä alkuun ja vaikeammat loppuun. Kysymyksissä suositellaan käyttämään sellaisia sanavalintoja, joita vastaajat varmuudella ymmärtävät. Kyselyn tulee näyttää helposti täytettävältä. (Hirsjärvi ym. 2015, 202–204.)

Opinnäytetyön kysely laadittiin Webropol-työkalun avulla. Kyselylomakkeen väittämät ja kysymykset laadittiin sekä teemoiteltiin Eklundin esittelemän perehdytysprosessijaon mukaan perehdyttäjän näkökulmasta (liite 5). Kyselylomakkeen 1–4 väittämien avulla kartoitettiin perehdyttäjien näkemystä perehdytysjakson tavoitteista ja perehdytykseen käytettävästä ajasta. Kohdilla 5-10 kartoitettiin työtehtävän opastamiseen liittyviä asioita. Väittämän 11 avulla haettiin vastausta näkemystä prosesseista ja käytänteistä. Väittämän 12 avulla haettiin perehdyttäjän näkemystä roolistaan osana organisaation toimintaa. Kohdilla 13–17 kartoitettiin perehdyttäjän sisäisen verkoston perehdyttämisen

toteutumista. Kysymyksillä 18 ja 19 kartoitettiin palautteen antamista perehtyjälle ja joustavuudesta perehdytysprosessin aikana perehdyttäjän näkökulmasta. Kysymyksillä 20 ja 21 kysytään perehdyttäjäkoulutuksesta ja sen riittävyydestä. Avoimilla kysymyksillä 22–24 kysytään perehdyttäjän näkemystä onnistuneen perehdytyksen edellytyksistä ja esteistä perehdyttäjän näkökulmasta. Osa kysymyksistä oli Likert-asteikollisia väittämiä, josta kyselyyn vastaaja valitsi omaa näkemystään vastaavan vaihtoehdon.

Verenluovutuksessa perehdyttäjinä toimivien nimet saatiin perehdytyskoordinaattorilta. Tutkimusluvan myöntämisen jälkeen viikolla 35 lähetettiin tiedote seuraavalla viikolla lähetettävästä kyselystä verenluovutuksen esihenkilöille ja verenluovutuksen perehdyttäjille (liite 3). Viikolla 36 kysely lähetettiin 26 verenluovutuksen perehdyttäjälle (=N), jotka toimivat perehdyttäjinä eri puolilla Suomea. Vastaajat olivat koulutukseltaan sairaanhoitajia. Seuraavalla viikolla lähetettiin sähköpostitse vielä muistutus kyselyyn vastaamisesta. Kyselyyn sai vastata työajalla. Kysely oli avoinna kaksi viikkoa.

Kyselyn saatteessa esiteltiin opinnäytetyön tekijä, opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite sekä kyselyyn vastaamisen vapaaehtoisuus ja luottamuksellisuus. Kyselyn saateen, joka sisälsi linkin kyselyyn, opinnäytetyön tekijä lähetti sähköpostitse (Liite 5) verenluovutuksessa toimiville perehdyttäjille. Kyselyn saateen tarkoitus on kertoa kyselyn tarkoituksesta ja tärkeydestä. Hyvä saate on vastaajalle riittävän informatiivinen, jotta hän tietää milloin ja miten kysely tulee palauttaa. Hyvä saate motivoi vastaanottajaa vastaamaan kyselyyn. (Hirsjärvi ym. 2015, 204.)

Väittämien vastaukset analysoitiin määrällisen analyysin avulla laskemalla frekvenssit, prosentuaalinen osuus, keskiarvo ja keskihajonta. Vastaukset uudelleen luokiteltiin yhdistämällä vastausvaihtoehdot täysin ja osittain samaa mieltä sekä vastausvaihtoehdot täysin ja osittain eri mieltä. Keskiarvo saadaan, kun lasketaan havaintojen mittaustulokset yhteen ja yhteen laskettu tulos jaetaan havaintojen lukumäärällä. Keskihajonta tarkoittaa muuttujien etäisyyttä suhteessa keskiarvoon. Mitä pienempi arvo on, sitä lähempänä keskiarvoa muuttujan arvot ovat. (Vilka 2007, 50, 124.)

Kyselyn avointen kysymysten vastaukset analysoitiin teemoittelun avulla. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan teemoittelulla tarkoitetaan aineiston tulkitusta tutkijan toimesta, jossa sisältöön perehtymällä etsitään pelkistettyjä ilmauksia ja jotka järjestetään teemoihin. Alkuperäisilmauksista muodostetaan pelkistettyjä ilmauksia. Tässä vaiheessa aineistosta karsitaan tutkimuksesta epäolennainen pois. Pelkistetyistä ilmauksista etsitään samankaltaisuuksia, jotka ryhmitellään ja muodostetaan alateemoja. Teemoitteluvaiheessa aineisto tiivistyy, kun yksittäiset ilmaukset sisällytetään yleisimpiin käsitteisiin. Alateemat yhdistetään ja muodostetaan yläteemoja. Yläteemat yhdistetään pääteemoiksi. Ryhmittelyn jälkeen erotetaan olennainen tieto, minkä jälkeen muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä muodostetaan niin kauan kuin se on mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 203–204.)

6.1.5 Kyselyn tulokset

Kyselyyn vastasi 17 perehdyttäjää (n=17), jolloin vastausprosentti oli 65 %. Kyselyn Likert-asteikolliset vastaukset on esitelty taulukoissa 4–7. Taulukot on jaoteltu väittämien aihealueiden mukaisesti: perehdytyksen alussa, perehdyttäjien saama tuki ja toiminnot ja käytänteet, Veripalvelun verkosto, perehdyttäjän antama palaute ja perehdyttäjäkoulutus. Vastauksia tarkastellaan frekvenssien (=n), keskiarvon (=ka.) ja keskihajonnan (=s) perusteella.

Perehdytyksen alussa

Vastaaajista 88 % (n=15, ka.=4,4, s=0,7) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä, että on perehdyttäjänä selvillä perehtyjän tavoitteista (taulukko 4). Suurin osa vastaaajista (88 %, ka.=4,4, s=0,9) koki tietävänsä, mitä perehtyjän työtehtäviin kuuluu. Suurin osa vastanneista huomioi perehtyjän tavan oppia (82 %, ka.=4,1, s=0,7). Vähän yli puolet vastaaajista koki, että perehdyttäjälle suunniteltu aika oli riittävä perehdyttämiseen (53 %, ka.=3,5, s=0,9). Hieman alle puolet vastanneista vastasi, että toimipisteissä jaetaan perehdyttämisen osa-alueita perehdyttäjien kesken (47 %, ka.=3,0, s=1,2), seitsemän vastaaajaa oli osittain tai täysin eri mieltä (41 %). Vastanneista 41 % (ka.=3,5, s=0,9) toivoisi, että perehdyttämisen vastuualueita jaettaisiin enemmän osa-alueittain perehdyttäjien välillä.

Taulukko 4. Perehdytyksen alussa, n=17

	Täysin eri mieltä/ Osittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä/ Täysin samaa mieltä	Keskiarvo	Keskihajonta
Olen perehdyttäjänä selvillä perehtyjän perehdytysjakson tavoitteista	0	2	15	4,4	0,7
	0,0%	11,8%	88,2%		
Perehdyttäjänä tiedän, mitä perehtyjän työtehtäviin kuuluu	1	1	15	4,4	0,9
	5,9%	5,9%	88,2%		
Huomioin perehdyttäjänä perehtyjän tavan oppia (esimerkiksi visuaalinen, auditiivinen tai kinesteettinen tapa)	0	3	14	4,1	0,7
	0,0%	17,7%	82,3%		
Perehdyttäjälle suunniteltu aika on riittävä perehdyttämiseen	2	6	9	3,5	0,9
	11,7%	35,3%	53,0%		
Toimipisteessäni jaetaan perehdyttämisen vastuualueita osittain eri perehdyttäjien välillä	7	2	8	3,0	1,2
	41,1%	11,8%	47,1%		
Perehdyttäjänä toivoisin, että perehdyttämisen vastuualueita (esim. työtehtäviä) jaettaisiin enemmän osittain eri perehdyttäjien välillä.	1	9	7	3,5	0,9
	5,9%	52,9%	41,2%		

Perehdyttäjien saama tuki ja toiminnot ja käytänteet

Yli puolet vastaajista (76 %, ka.=4,1, s=0,9) koki saavansa tukea työyhteisöltään perehdyttämässä, yksi vastaaja oli osittain eri mieltä (taulukko 5). Esi-miehiltä riittävästi tukea koki saavansa 70 % (ka.=3,9, s=0,9) vastaajista. Lähes kaikki vastaajat (94 %, ka.=4,4, s=0,6) olivat samaa mieltä siitä, että vastaajan tiedot Veripalvelun toimintatavoista ja käytänteistä ovat ajan tasalla. Lähes kaikki vastaajat (94 %, ka.=4,6, s=0,6) kokivat, että perehdyttäjällä on merkittävä rooli Veripalvelun toiminnan syväisemmässä tutustuttamisessa perehdyttäjälle.

Taulukko 5. Perehdyttäjän saama tuki ja toiminnot ja käytänteet, n=17

	Täysin eri mieltä/ Osittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä/ Täysin samaa mieltä	Keskiarvo	Keskihajonta
Saan perehdyttäjänä riittävästi tukea työyhteisöltäni perehdyttämisessä	1	3	13	4,1	0,9
	5,9%	17,6%	76,5%		
Saan perehdyttäjänä riittävästi tukea esimieheltäni perehdyttämisessä	1	4	12	3,9	0,9
	5,9%	23,5%	70,6%		
Koen, että tietoni Veripalvelun toimintatavoista ja käytänteistä ovat ajan tasalla	0	1	16	4,4	0,6
	0,0%	5,9%	94,1%		
Uusien työntekijöiden päivässä esitellään Veripalvelua yrityksenä yleisesti. Perehdyttäjänä koen, että minulla on merkittävä rooli Veripalvelun toiminnan syvämmässä tutustuttamisessa perehtyjälle	0	1	16	4,6	0,6
	0,0%	5,9%	94,1%		

Veripalvelun sisäinen verkosto

Yli puolet vastaajista (59 %, ka.=3,8, s=1,0) koki, että heillä on perehdyttäjänä riittävä tuntemus Veripalvelun sisäisistä yhteistyökumppaneista, jotta he pystyvät esittelemään perehdyttäjälle Veripalvelun sisäistä verkostoa (esimerkiksi verenluovutuksen palveluyksikkö, verenluovutuksen lääketieteelliset palvelut ja muut Veripalvelun toimipisteet) (taulukko 6). Lähes kaikki vastaajat (94 %, ka.=4,7, s=0,6) tutustuttavat perehtyjän Veripalvelun sisäiseen verkostoon työtehtävien hoitamiseen tarvittavalla laajuudella verenluovutuksen toimipisteen osalta. Vastaajista 70 % (ka.=3,9, s=0,9) vastasi tutustuttavansa perehtyjän Veripalvelun sisäiseen verkostoon työtehtävien hoitamiseen tarvittavalla laajuudella verenluovutuksen lääketieteellisten palvelujen osalta. Verenluovutuksen palveluyksikköön vastasi perehdyttävänsä hieman yli puolet vastaajista (53 %, ka.=3,5, s=1,0) työtehtävien hoitamiseen tarvittavalla laajuudella.

Taulukko 6. Veripalvelun sisäinen verkosto, n=17

	Täysin eri mieltä/ Osittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä/ Täysin samaa mieltä	Keskiarvo	Keskihajonta
Perehdyttäjänä tutustutan perehtyjän Veripalvelun sisäiseen verkostoon työtehtävien hoitamiseen tarvittavalla laajuudella: verenluovutuksen toimipisteeseen	0	1	16	4,7	0,6
	0,0%	5,9%	94,1%		
Perehdyttäjänä tutustutan perehtyjän Veripalvelun sisäiseen verkostoon työtehtävien hoitamiseen tarvittavalla laajuudella: verenluovutuksen lääketieteelliset palvelut	1	4	12	3,9	0,9
	5,9%	23,5%	70,6%		
Perehdyttäjänä tutustutan perehtyjän Veripalvelun sisäiseen verkostoon työtehtävien hoitamiseen tarvittavalla laajuudella: verenluovutuksen palveluyksikkö	3	5	9	3,5	1,0
	17,7%	29,4%	52,9%		
Koen, että minulla on riittävä tuntemus Veripalvelun sisäisistä yhteistyökumppaneista, jotta pystyn esittelemään sisäistä verkostoa perehtyjälle (esimerkiksi verenluovutuksen palveluyksikkö, verenluovutuksen lääketieteelliset palvelut, muut Veripalvelun toimipisteet)	2	5	10	3,8	1,0
	11,8%	29,4%	58,8%		

Perehdyttäjän antama palaute ja perehdyttäjäkoulutus

Kysyttäessä säännöllisen palautteen antamista perehtyjälle kaikki vastaajat (n=17, s=0,5) vastasivat antavansa säännöllisesti palautetta perehtyjälle (taulukko 7). Yli puolet vastaajista (70 %, ka.=4,3, s=1,1) koki, että perehdyttäjille annettu perehdyttäjäkoulutus on ollut riittävä. Vastaajista 24 % vastasi olevansa eri mieltä perehdyttäjäkoulutuksen riittävydestä.

Taulukko 7. Perehdyttäjän antama palaute ja perehdyttäjäkoulutus, n=17

	Täysin eri mieltä/ Osittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä/ Täysin samaa mieltä	Keskiarvo	Keskiahajonta
Perehdyttäjänä annan perehtyjälle säännöllisesti palautetta	0	0	17	4,3	0,5
	0,0%	0,0%	100%		
Saamani perehdyttäjäkoulutus on ollut riittävä	4	1	12	3,7	1,1
	23,5%	5,9%	70,6%		

Avoimiin kysymyksiin vastauksia saatiin 17. Kysymyksiin, jotka olivat lisäkysymyksinä edelliseen kysymykseen, eikä siten ollut pakollinen, vastauksia kirjattiin 10–12. Kyselyn avoimet vastaukset käytiin läpi, minkä jälkeen alkuperäisistä vastauksista muodostettiin pelkistettyjä ilmaisuja ja samankaltaiset ilmaisut ryhmiteltiin omaksi alateemaksi. Yläteemat koostettiin alateemojen perusteella. Esimerkki sisällön analyysistä on liitteessä 11 (liite 11).

Perehdytyksen vastuualueiden jaosta yläteemoiksi muodostuivat **perehdytyksen vastuunjako yksiköissä** ja **perehdytykseen liittyvät roolit**. Perehdytyksen vastuunjakoon yksiköissä liittyivät alateemat laitteet ja järjestelmät -perehdytys, rekrytointiperehdytys ja toiminta luovutussoveltuvuuden arvioinnissa - perehdytys (LUTU-hoitaja eli luovuttajavalinnan tuki toisille hoitajille), mitkä ovat toimipisteissä jaettuja vastuualueita. Alateemoina olivat myös toiminta kokoverenotossa ja verien ja näytteiden pakkaaminen ja lähettäminen, jotka ovat verenluovutuksen hoitajan työtehtäviä. Perehdytykseen liittyvät roolit muodostuivat alateemoista perehdyttäjät perehdyttävät ja esihenkilön perehdytysosuus. Toimipisteiden perehdytyskäytännöistä vastauksissa kerrottiin esimerkiksi seuraavasti:

”Olemme hyödyntäneet esimerkiksi LUTU-hoitajiamme luovutussoveltuvuuden arviointia läpikäydessä, hygieniayhdyshenkilö on käynyt sen osa-alueen perehtyjän kanssa lävitse.”

Kysymykseen toiveesta perehdytyksen vastuualueiden jakoon saatiin 12 vastausta. Osion yläteemoiksi muodostettiin **perehdytyksen vastuunjako yksiköissä** ja **perehdytykseen liittyvät roolit**. Perehdytyksen vastuunjako muodostettiin alateemoista laitteet ja järjestelmät -perehdytys,

rekrytointiperehdytys, hygieniaperehdytys, toiminta kokoverenotossa -perehdytys, vastuualueiden jakamisen vaikeus sekä vastuualueiden kierrättäminen. Perehdytykseen liittyvät roolit muodostettiin alateemasta perehdyttäjät perehdyttävät. Vastuualueiden jakamisesta vastauksissa ehdotettiin esimerkiksi:

”Esim. tietyn vastuualueen yhteyshenkilö huolehtisi sen osa-alueen perehdyttämisestä, mieleen tulee esim. hygienia, m-files, laitteasiat, CRM, VeriRyhmä-asiat.”

Osiosta työyhteisön valmistelu perehtyjän saapumiseen muodostettiin yläteemat **perehdytyksen vastuunjako, tiedonkulku yksikössä ja perehdytys-suunnitelman aloitus**. Yläteema perehdytyksen vastuunjako muodostettiin alateemoista perehdyttäjien ja vastuualueiden perehdyttämisen sopiminen. Yläteema tiedonkulku yksikössä muodostettiin alateemoista henkilökunnan informointi ja riittämätön henkilökunnan informointi. Yläteema perehdytys-suunnitelman teko muodostui alateemoista suunnitelman teko ja työn aloitukseen liittyvät toimet. Työyhteisön valmistelusta eräs perehdyttäjä kertoi seuraavasti:

”Kerrotaan etukäteen, että uusi työntekijä on tulossa ja milloin.”

Joustavuuden mahdollistaminen perehtyjän tarpeiden mukaisesti kysymyksen vastauksista yläteemoiksi muodostettiin **yksikön resurssit, oppimistyylien huomiointi ja perehdytys-suunnitelman joustaminen**. Yläteema yksikön resurssit muodostui alateemasta aikataulun jousto ja joustava perehdyttäjän valinta. Yläteema oppimistyylien huomiointi muodostettiin alateemoista perehtyjän perehtymiskokemuksen huomiointi ja perehtyjän oppimistyylin huomiointi. Perehdytys-suunnitelman joustaminen muodostettiin alateemasta aikataulun jousto. Vastauksissa kuvattiin joustavuuden mahdollistamisesta esimerkiksi:

”Perehdytyksen etenemistahti määräytyy perehtyjän mukaan, jos asia vaatii aikaa oppia, silloin edetään rauhallisemmin.”

Aiheiksi perehdyttäjäkoulutukseen ehdotettiin vastauksissa esimerkiksi: *”Miten asiat olisi hyvä käydä läpi, mitkä asiat täytyy käydä läpi ja missä järjestyksessä”*. Perehdyttäjäkoulutuksen yläteemoiksi muodostettiin **perehdytyksen sisältö ja perehdyttäjän valmiudet**. Perehdytyksen sisältö muodostettiin

alateemoista perehtymismateriaali ja tietojärjestelmät. Yläteema perehdyttäjän valmiudet muodostettiin alateemoista perehdytystavat ja kokemukset muista toimipisteistä.

Perehdyttäjänä onnistumisen estäviksi seikoiksi vastauksissa mainittiin mm. *”Kiire, ajanpuute. Myös perehdyttäjä tarvitsee perehdyttämiseen hyvin aikaa työpäivänsä aikana.”* Osion yläteemoiksi muodostettiin **perehdyttäjän tai perehtyjän motivaation puute** ja **riittämättömät resurssit**. Yläteemat perehdyttäjän tai perehtyjän motivaation puute muodostettiin alateemasta perehtyjän/perehdyttäjän asenne ja riittämättömät resurssit muodostettiin alateemoista ajan puute ja perehdyttäjäkoulutuksen puuttuminen.

Onnistuneen perehdytyksen edellytyksiksi vastauksissa kerrottiin esimerkiksi: *”Oma kiinnostus toimia perehdyttäjän tehtävässä. Aikaa edetä perehtyjän tahdissa. Selkeät ohjeistukset perehtymisen etenemisestä, säännöllinen reflektointi ja keskustelu perehtyjän kanssa. Esihenkilön ja työyhteisön tuki perehtymisjakson aikana.”* Yläteemoiksi muodostettiin **perehdyttäjän saama tuki, yksikön riittävät resurssit ja perehdyttäjän tehtävään sitoutuminen**. Alateemat, joista yläteema perehdyttäjän saama tuki muodostettiin, olivat työyhteisön tuki, esihenkilön tuki ja yhteistyö perehdyttäjien kesken. Yläteema perehdyttäjän tehtävään sitoutuminen muodostettiin alateemoista perehtyjän oppimisprosessi, motivaatio ja reflektointi. Yksikön riittävät resurssit muodostettiin alateemoista perehdyttämiseen suunniteltu aika ja perehdyttäjäkoulutus.

Kyselyn vastausten perusteella perehdytys on onnistunut, kun *”Yhteistyö on ollut antoisaa ja on oppinut itsekin jotain uutta. Lopputuloksena osaava uusi kollega!”* Onnistuneen perehdytyksen yläteemoiksi muodostettiin **perehdytys-suunnitelman toteutuminen, kokemus hyvästä yhteistyöstä ja kaksisuuntainen oppimisprosessi**. Perehdytysuunnitelman toteutuminen muodostettiin alateemasta tavoitteiden saavuttaminen. Kokemus hyvästä yhteistyöstä muodostettiin alateemojen perusteella, jotka olivat perehtyjän kokemus työyhteisöön kuulumisesta ja hyvä yhteistyö. Yläteemaan kaksisuuntainen oppimisprosessi päädyttiin alateemojen perehtyjä tyytyväinen ja perehdyttäjän oppiminen perusteella.

Löydä-vaiheen päätteeksi saatiin selville perehdyttäjän perehdytysprosessin tavoitteet, nykytila sekä perehdyttäjien ajatuksia perehdytysprosessin kehittämistä. Veripalvelun julkisista asiakirjoista ei löytynyt mainintoja verenluovutuksen perehdyttäjän roolista. Veripalvelun strategiassa sen sijaan luvataan pitää hyvää huolta henkilöstöstä ja osaamisesta. Toiminnan kehittäminen on jatkuvaa.

Perehdyttäjille osoitetun kyselyn vastausten perusteella verenluovutuksen perehdyttäjät ovat sitoutuneita perehdyttäjän rooliin. Perehdyttäjät kokivat, että heidän tietonsa Veripalvelun toiminnoista ja käytännöistä olivat ajan tasalla. Perehdyttäjät ovat tietoisia perehdyttäjän tavoitteista ja työtehtävistä. Perehdyttäjän tapa oppia huomioidaan perehdytyksen aikana. Perehdytyksen vastuualueiden jakaminen vaihteli toimipisteissä; osassa toimipisteissä vastuualueita jaetaan ja osassa nimetty perehdyttäjät tai nimetyt perehdyttäjät hoitavat koko perehdytyksen. Vastauksissa toivottiin vastuualueiden jakamista tehokkaammin työyhteisön tai perehdyttäjien kesken. Vastuualueita ehdotettiin jaettavaksi esimerkiksi verenluovutuksen toimipisteiden vastuualueiden mukaisesti. Perehdyttäjät kokivat saavansa riittävästi tukea esihenkilöltä sekä työyhteisöltä. Perehdytyksen suunnitteluun ja hoitoon toivottiin riittävästi aikaa, jotta perehdyttäminen perehdyttäjän tahdissa olisi mahdollista. Osassa vastauksissa ilmaistiin henkilökunnan riittämätön informointi uuden työntekijän saapumisesta. Avointen vastausten palautteita hyödynnettiin perehdyttäjän prosessikuvauksen luomisessa.

6.2 Määritä-vaihe

Määritä-vaiheessa edellisen vaiheen kerätty tieto on analysoitu, ja siitä on saatu ymmärrystä. Määritä-vaiheessa on tarkoituksena saada tietoon ongelma, johon prosessin seuraavissa vaiheissa lähdetään etsimään ratkaisua. Vaiheen lopputuloksena on tarkoitus saada ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja odotuksista (Koivisto ym. 2015, 54.) Määritä-vaiheessa on tärkeää ottaa mukaan suunnittelun alla olevaan prosessiin osallistuvat toimijat, jotta kokonaisuudesta saadaan laaja näkemys ja kestävä ratkaisu (Stickdorn & Schneider 2011, 131). Ratkaisua ongelmaan haettiin tutkimuskysymyksellä ”Miten perehdytysprosessia voi kehittää perehdyttäjän näkökulmasta?”

Idea- tai aivoriihellä tarkoitetaan ongelmanratkaisun menetelmää, jossa on tarkoitus luoda mahdollisimman paljon ideoita. Tavoitteena on, että kaikki ideariihen jäsenet osallistuvat ideointiin. Ideoinnin avulla on tarkoitus saada paljon uusia ideoita ja ajatuksia; tässä vaiheessa ideoita ei arvostella, vaan kaikki ideat kirjataan ylös. (Kupias 2007, 89.) Virtuaalinen ideariihi on ideoinnin työkalu, jossa ideariihen vetäjä ja osallistujat työskentelevät etäyhteydellä omassa työtilassaan. Ideoita voivat osallistujat kirjoittaa virtuaaliselle seinälle, kuten Padlet-seinälle, tietokoneeltaan. Virtuaalisen ideariihessä työskentely ja ideointi tapahtuvat virtuaalisesti. Ideointivaiheelle on hyvä määritellä kesto; Innokylässä ideoinnin sopivaksi kestoksi suositellaan 5–20 minuuttia. (Virtuaalinen ideariihi s.a.)

Tässä opinnäytetyössä Määritä-vaiheessa osallistujien oli tarkoitus ideoida vapaasti ajatuksiaan ja kokemuksiaan verenluovutuksen perehdyttäjän roolista perehdytysprosessista ja sen kehittämistä virtuaalisen ideariihi-menetelmän avulla. Ideariiheen kutsuttiin toimeksiantajan verenluovutuksen osaamisen kehittämisen tiimi eli OSKE-tiimi (liite 6).

Tässä opinnäytetyössä ideariihi toteutettiin Teams-kokoustyökalulla, koska Teams on toimeksiantajalla käytössä ja tuttu osallistujille. Kutsu virtuaaliseen ideariiheen Teamsissa lähetettiin OSKE-tiimiläisille syyskuun alussa. Ideariihen ajankohdaksi valikoitui syyskuun loppu, jotta perehdyttäjille lähetetyn kyselyn tulokset olisivat käytettävissä ja läpikäytynä. Virtuaaliseen ideariiheen osallistui kaksi henkilöä. Kokouksen aluksi osallistujat toivotettiin tervetulleeksi. Osallistujille kerrottiin, että Teams-kokousta ei nauhoiteta. Opinnäytetyön tekijä toimi ideariihessä fasilitaattorina, joka ensin esitteli kyselyn tulokset sekä esitteli ideoinnin periaatteet ryhmälle. Ideoiden kirjausalueena käytettiin Padletia interaktiivista seinää (liite 7). Koska osallistujia oli vain kaksi, tilaisuudessa sovittiin yhdessä, että opinnäytetyön tekijä toimii ideoiden kirjaajana Padlettiin. Ideoinnin ja muistin tueksi Padlettiin oli kirjattu näkyville verenluovutuksen perehdytysprosessirunko.

Varsinainen ideointivaihe kesti 20 minuuttia. Ideoinnin jälkeen ideat käytiin läpi suullisesti. Ideariihen aikana osallistujat ideoivat perehdytysprosessissa esiintyviä vaiheita perehdyttäjän näkökulmasta. Opinnäytetyön tekijä ryhmitteli samankaltaiset ideat keskustelun perusteella aihekokonaisuuksiksi Padletilla.

Padlettiin lisätyt ehdotukset käytiin vielä keskustellen läpi. Ideariihessä ehdotettuja ideoita prosessinkuvaukseen olivat työyhteisön perehdyttämisvastuu, nimetyn perehdyttäjän rooli perehtyjän tukihenkilönä, etäperehdyttäminen esimerkiksi rekrytoinnin ja luovutussoveltuvuuden arvioinnin osalta sekä video-materiaalin hyödyntäminen Veripalvelun sisäisen verkoston esittelyssä. Tapaamisen jälkeen opinnäytetyön tekijä vei ideariihessä lisätyt ideat, Excel-taulukkoon prosessimuotoon jatkotyöstämistä varten (liite 9).

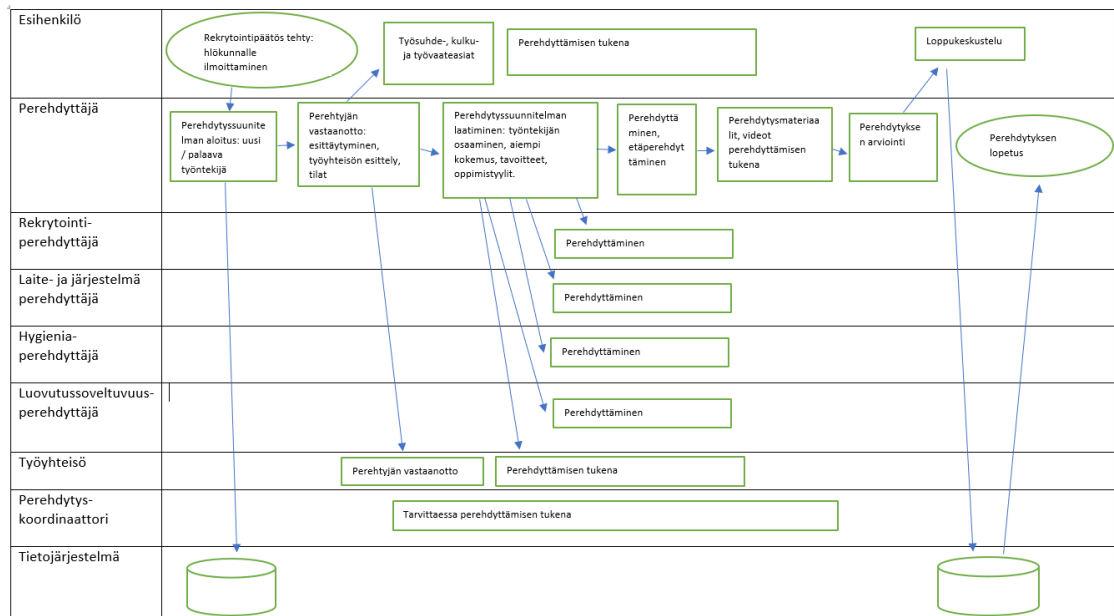
6.3 Kehitä-vaihe

Kehitä-vaiheessa on tarkoitus ideoida erilaisia ratkaisumalleja Määritä-vaiheessa tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen. Ratkaisuja voidaan kehittää työpajoissa asiakkaiden tai sidosryhmien kanssa. (Koivisto ym. 2015, 55.) Tässä vaiheessa luodaan prototyyppi suunnittelun alla olevasta palvelusta. Sitä helpommin prototyyppi on ymmärrettävissä mitä lähempänä se on todellisuutta. (Stickdorn & Schneider 2011, 133.) Kehitä-vaiheessa tehtiin virtuaalisen aivoriihen tulosten perusteella perehdyttäjän prosessikuvaus verenluovutuksen perehdytyksessä, jolla etsittiin ratkaisua perehdyttäjien perehdytysprosessiin tutkimuskysymyksellä: ”Millainen on perehdyttäjän prosessikuvaus verenluovutuksessa?”

Tässä opinnäytetyössä perehdyttäjän prosessikuvausmalliksi valittiin uimaratamalli, jonka avulla prosessikuvaus voitiin saattaa näkyväksi. Uimaratamallilla tarkoitetaan prosessikuvausta, jossa jokaisella roolilla on oma ”uimaratansa” ja ratojen välisiä riippuvaisuuksia, liitoksia tai suuntia kuvataan sovitulla merkinnöillä, esimerkiksi nuolilla. Prosessikuvauksen avulla visualisoidaan selkeästi eri toimintojen alla olevia vastuualueita. Prosessikuvauksen visualisoiminen edellyttää läpinäkyvää prosessia. Prosessikuvauksen luominen voi tapahtua dokumenttien, haastatteluiden tai työpajatyöskentelyn avulla. Minnesota Department of Health jakaa uimaratakuvauksen neljään vaiheeseen: 1. Prosessin läpikäynti: Ketkä osallistuvat prosessin eri vaiheisiin? Mistä tiedot saadaan? Tuleeko prosessissa keskeytyksiä? 2. Prosessin luonnehdinta: Mitä työkaluja tai ohjelmia vaiheissa käytetään? Mikä on yksittäisen vaiheen kesto? Luovutetaanko vaiheissa esimerkiksi tietoja tai tehtäviä henkilöltä toiselle? Puuttuuko jokin tieto säännöllisesti? Onko vaiheiden välillä odotteluaikoja? 3. Prosessin kuvaus (nykytila): Jokainen prosessin vaihe tunnistetaan ja eri

tehtävät kuvataan kaavioon. 4. Tulevaisuuden uimaratamallin valmistelu: Hukan tunnistaminen. Hukkaa on esimerkiksi puuttuvat tai virheelliset tiedot, odotteluajat, turhat toistot. (Vetterli & Rüegg s.a.)

Tähän opinnäytetyöhön valittiin uimaratamalli, jossa on yhdeksän uimarataa, joiden rooleissa ovat esihenkilö, perehdyttäjä, VeriRyhmä- ja rekrytointiperehdyttäjä (eli luovuttajaryhmät- ja rekrytointiperehdyttäjä), laite- ja järjestelmäperehdyttäjä, hygieniaperehdyttäjä, luovutussoveltuvuuden arviointi -perehdyttäjä (LUTU-hoitaja eli luovuttajavalinnan tuki toisille hoitajille), työyhteisö, OSKE-tiimi ja tietojärjestelmä. Uimaratamallin loi opinnäytetyön tekijä idearinessä ideoitujen kehitysehdotusten pohjalta. Perehdytysprosessin alle hahmoteltiin perehdyttäjän toimia perehdytyksessä. Raakaversiossa apuna käytettiin perehdyttäjäille suunnatun kyselyn vastauksista saatuja ideoita. Lisää ideoita ja käytäntöjä saatiin OSKE-tiimin kanssa pidetystä idearinessä. Opinnäytetyöohjaajien ehdotuksen pohjalta uimaratamalliin lisättiin myös muita perehdytysprosessiin liittyviä rooleja (kuva 4). Kehitä-vaiheen päätteeksi opinnäytetyön tekijällä oli raakaversio perehdytysprosessin osatekijöistä perehdyttäjän näkökulmasta.



Kuva 4. Verenluovutuksen perehdyttäjän prosessikuvaus raakaversio

6.4 Tuota-vaihe

Koiviston ym. (2015) mukaan Tuota-vaiheessa on tavoitteena tunnistaa luoduista ideoista toimivia ratkaisuja. Vaihtoehtoja testataan asiakkailta, jotka

arvioivat syntyneiden ratkaisujen toteutettavuutta. (Koivisto ym. 2015, 55.) Tässä vaiheessa Stickdornin ja Schneiderin (2011) mukaan on tärkeää, että asiakkaat ja henkilökunta ovat sitoutuneita ratkaisuun, jotta palvelun toteutus on kestävä. Kun prosessiin osallistuvat henkilöt ovat alusta lähtien mukana suunnittelussa, voidaan välttää virheitä, jotka olisivat myöhemmin vaikeammin korjattavissa. (Stickdorn & Schneider 2011, 134.) Tuota-vaiheessa etsitään vastauksia tutkimuskysymykseen ”Onko perehdyttäjän prosessikuvaus toteutettavissa?”

Tässä opinnäytetyössä arvioitiin uimaratamallin muodossa olevaa perehdyttäjien perehdytyskuvausta. Tuotos prosessikuvauksesta oli tarkoitus lähettää sähköpostitse OSKE-tiimille ja pyytää palautetta sähköisen palautekyselyn avulla. OSKE-tiimin kanssa pidetyssä ideariihessä osallistujat ehdottivat lyhyttä Teams-palaveria, jossa voisi tarkastella prosessikuvausta uudelleen. Palaverin runkona käytettiin kuitenkin palautekyselyyn laadittuja kysymyksiä (liite 10). Kysymyksissä huomioitiin prosessikuvauksen käyttäjänäkökulma. Kysymysten avulla kartoitettiin prosessikuvauksen käytettävyyttä ja mahdollisia kehitysehdotuksia.

OSKE-tiimille tarkoitettuun Teamsissa pidettyyn palautepalaveriin osallistui kaksi tiimiin kuuluvaa jäsentä. Opinnäytetyön tekijä esitteli osallistujille luodun prosessikuvauksen. Pääpaino prosessikuvauksessa oli perehdyttäjän prosessissa, mutta myös muut perehdytykseen liittyvät roolit käytiin läpi. Esittelyn jälkeen prosessikuvauksen käytettävyyttä ja muokkaustarvetta käytiin läpi palautekyselyn kysymysten avulla.

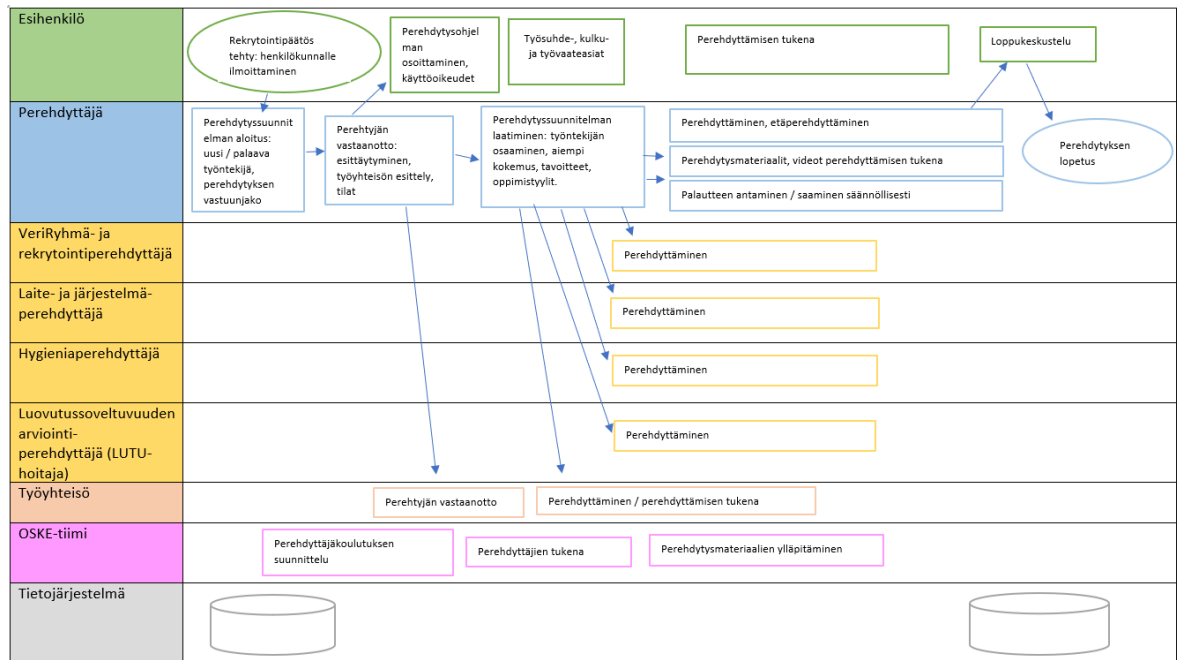
Verenluovutuksen perehdyttäjän prosessikuvauksen käytettävyydestä arvioitiin, että visuaalisen kuvauksen avulla perehdytykseen osallistuvat pystyvät paremmin hahmottamaan perehdytyksen kokonaisuuden, johon liittyy erilaisia rooleja. Vastuunjako eri roolien välillä on näkyvämpää. Eri vastualueiden perehdyttäjien lisäys kuvaukseen nähtiin hyvänä. Jokaisessa yksikössä on jaettu tehtäviä vastuualueittain. Jakoa on järkevää hyödyntää myös uuden työntekijän perehdyttämisessä. Prosessikuvaukseen muokattiin joitain termejä käytäntöä vastaavaksi, kuten perehdytyksen arviointi osio vaihdettiin palautteen antaminen ja saaminen, mikä vastaa paremmin uuden työntekijän kohdalla tehtäviä toimia. Perehdytyskoordinaattoriroolin tilalle päivitettiin OSKE-tiimi, joka

lähitulevaisuudessa saa näkyvämmän roolin perehdytysprosessissa. OSKE-tiimi toimii perehdyttäjän tukena perehdytysprosessissa, suunnittelee perehdyttäjäkoulutusta ja ylläpitää perehdytysmateriaaleja.

Palautteen perusteella lisäyksiä tehtiin esihenkilön ja työyhteisön rooliin. Esihenkilön roolin kohdalle lisättiin lisää perehdytykseen liittyviä toimia, kuten perehdytysohjelman osoittaminen ja käyttöoikeuksien tilaaminen. Työyhteisön rooliin lisättiin perehdyttäminen. Työyhteisön roolin kohdalle päädyttiin jättämään toimi perehdyttäjän vastaanotto yleiselle tasolle, jolloin kukin toimipiste voi päättää omalle yksikölleen sopivan tavan vastaanottaa uusi työntekijä.

6.5 Verenluovutuksen perehdyttäjän prosessikuvaus

Verenluovutuksen perehdyttäjän prosessikuvausta päivitettiin perehdyttäjille osoitetun kyselyn tulosten ja OSKE-tiimin kanssa pidetyn ideariihen ideoiden perusteella, nykyinen verenluovutuksen perehdytysprosessi huomioon ottaen (kuva 5). Prosessikuvaukseen lisättiin myös muita perehdytykseen osallistuvien rooleja, kuten esihenkilö, VeriRyhmä- ja rekrytointiperehdyttäjä, laite- ja järjestelmäperehdyttäjä, hygieniaperehdyttäjä, luovutussoveltuvuuden arviointiperehdyttäjä (LUTU-hoitaja), työyhteisö, OSKE-tiimi ja tietojärjestelmä. Lisäämällä perehdytykseen osallistuvien roolit prosessikuvaukseen nähdään kokonaisuus ja vastuunjako selkeämmin. Luodussa prosessikuvauksessa prosessi alkaa rekrytointipäätöksen valmistuttua, kun työyhteisölle ilmoitetaan uudesta työntekijästä.



Kuva 5. Verenluovutuksen perehdyttäjän prosessikuvaus

Perehdytyksen työvaiheet ovat kuvattu siinä järjestyksessä kuin ne käytännössä tapahtuvat. Prosessikuvaus on pyritty pitämään riittävän yksinkertaisena ja yleisellä tasolla, jotta luettavuus ei kärsisi. Tehtävät ja niihin kuuluvat sisällöt ovat kuvattu eri laatikoissa. Eri roolien samanaikaiset tehtävät ovat pyritty kuvamaan riittävän synkronoituna. Perehdyttäjän roolissa on kuvattu kolme samanaikaisesti tapahtuvaa tehtävää, joita toteutetaan arjessa koko perehdytysjakson ajan rinnakkain toisiaan täydentäen: perehdyttäminen, etäperehdyttäminen, perehdytysmateriaalit, videot perehdyttämisen tukena sekä palautteen antaminen ja saaminen säännöllisesti. Perehdytyksessä käytettävä tietojärjestelmä on lisätty kuvaukseen, jotta varmistetaan tietojärjestelmän roolin näkyvyys perehdytyksessä. Prosessikuvauksessa perehdytys päättyy, kun loppukeskustelu on käyty esihenkilön ja perehtyjän välillä.

7 POHDINTA

7.4 Tuloksen ja tuotoksen pohdinta

Kyselyn tulosten perusteella verenluovutuksen perehdyttäjät ovat sitoutuneita perehdytystehtävään. Perehdyttäjien tiedot Veripalvelun toimintatavoista ja käytänteistä ovat ajan tasalla. Perehdyttäjät näkevät roolinsa merkittävänä Veripalvelun syvällisemmässä tutustuttamisessa perehtyjille. Perehdytys halutaan suunnitella hyvin. Perehdyttäjät haluavat tutustua perehtyjän tavoitteisiin ja oppimistyyliin. Palautetta annetaan säännöllisesti. Vastauksista välittyi toive

riittävästä ajasta perehdyttämisen suunnitteluun ja perehdyttämiseen. Kirjallisuuden perusteella perehdytyksen onnistumiseen vaikuttavat mm. ammatillinen osaaminen, yksikön sitoutuminen perehdytysprosessiin ja kannustava johtaminen. Epäonnistuneeseen perehdytykseen vaikuttavat perehdytyksen riittämättömät resurssit ja ihmissuhdeongelmat. (Lindfors ym. 2017, 3–5.) Martinin ym. (2011) tutkimustulosten perusteella perehdyttäjät halusivat tietää rooliinsa kohdistuvat odotukset.

Osassa toimipisteissä perehdyttämisen vastuualueita jaetaan hoitajien välillä ja osassa nimetyt perehdyttäjät perehdyttävät kaikki verenluovutuksen perehdytyksen osa-alueet. Jotta koettu paine perehdyttämisen ja muun työn välillä helpottaisi, vastuun- ja työnjaosta on hyödyllistä keskustella yksiköissä. Yhdelle toimipisteelle sopii yksi tyyli, toiselle toinen. Perehdyttäjän prosessikuvauks on luotu, jotta perehdytykseen osallistuvien tahojen roolit tulisivat näkyvämmäksi. Prosessikuvaukseen kuvattujen nuolien avulla muistutetaan tiedonkulusta. Kuvaukseen on lisätty roolit vastuualueittain (VeriRyhmä (eli luovuttajaryhmät) ja rekrytointi, laite- ja järjestelmä, hygienia ja luovutussoveltuvuuden arviointi), jotka toimivat esimerkkeinä perehdytyksen vastuunjaosta. Jokaisessa toimipisteessä on jo olemassa nimetty vastuualueen hoitaja. Kirjallisuuden mukaan perehdytysvastuuta jakamalla työyhteisön kesken myös muut työntekijät pääsevät jakamaan asiantuntijuuttaan ja siten osallistumaan perehdytysprosessiin. (Eklund 2018, 140–141.)

Prosessikuvaukseen on kuvattu omina laatikkoinaan perehdyttäminen ja etäperehdyttäminen. Osa perehdytettävistä osa-alueista on sellaisia, joiden perehdytys voi onnistua ilman, että perehdyttäjä ja perehtyjä ovat fyysisesti samassa tilassa. Etäperehdytyksiä voi järjestää samanaikaisesti myös toimipisteiden välillä, varsinkin jos perehtyjä on useita samanaikaisesti eri toimipisteissä, jolloin voi myös verkostoitua muiden toimipisteiden työntekijöiden kanssa. Etäperehdyttäjän vetovastuu vaihtelisi vuorotellen, jolloin jokaisella on mahdollisuus syventää omaa asiantuntijuuttaan. Kirjallisuuden mukaan perehdytyksen epäonnistumiseen vaikuttavat riittämättömät resurssit perehdytyksessä (Lindfors ym. 2017, 5). Eklundin (2018) mukaan osa perehdytysprosessia on perehtyjän mahdollisuus luoda ihmissuhteita ja verkostoitua (Eklund 2018, 114).

Perehdytysmateriaaleina voidaan käyttää luettavien dokumenttien ohella esimerkiksi kuvia ja videoita. Veripalvelun sisäisen verkoston tutustumiseen ja ymmärtämiseen oman työn osalta voisi käyttää perehdytystä videoiden välityksellä. Korkalaisen (2016, 53–54) mukaan perehdytysmateriaalin käytössä kannattaa huomioida perehtyjien erilaiset tavat oppia.

Osa perehdyttäjistä koki perehdyttäjäkoulutuksen riittämättömänä. Väittämien perusteella ei tiedetä, onko kaikki perehdyttäjät olleet perehdyttäjäkoulutuksessa vai eivät. Avoimista vastauksista välittyi kuitenkin, että kaikki eivät ole saaneet perehdyttäjäkoulutusta. Perehdyttäjäkoulutukseen ehdotettuja aiheita voidaan hyödyntää esimerkiksi tulevilla perehdyttäjäkoulutusten suunnittelussa. Bengtssonin ja Carlsonin (2015) tutkimuksessa perehdyttäminen koettiin haastavaksi ja välillä stressaavaksi, ja perehdyttäjät toivoivat välineitä perehdyttämiseen. Koulutusaiheiksi toivottiin opettamis- ja oppimistekniikoita, kriittiseen ajattelun kehittämistä ja perehdyttäjän roolia.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää perehdytysprosessia perehdyttäjän näkökulmasta. OSKE-tiimiläiset nostivat esille perehdyttäjän prosessikuvauksen käytettävyydestä perehdyttämisen kokonaisuuden hahmottamisen paremmin, kun prosessi on kuvattu visuaaliseen muotoon. Perehdytysprosessiin osallistuu useita toimijoita, joiden roolien näkyminen kuvauksessa koettiin hyödyllisenä. Martinsuon ja Blomqvistin (2010, 15) mukaan hyvän prosessikuvauksen avulla voidaan ymmärtää kokonaisuutta, kun prosessiin osallistuvien roolit kuvataan prosessikuvaukseen. Kuvaus voidaan katsoa onnistuneeksi, jos lukija ymmärtää tiedon paremmin kuvan avulla (Koponen & Hildén 2019, 29).

7.5 Menetelmien pohdinta

Opinnäytetyössä käytettiin verenluovutuksen perehdytyksen nykytilan kartoittamiseen aineistonhakumenetelminä asiakirjojen analysointia ja kyselyä. Veripalvelun julkisista asiakirjoista löytyi mainintoja perehdyttämisestä, mutta ei kovinkaan syvällisesti. Perehdyttäjistä ei löydetty mainintoja. Sisäisistä dokumenteista aiheesta olisi voinut löytyä enemmän tietoa. Toisaalta, asiakirjoista löydetyn tiedon perusteella, sai sen kuvan, että Veripalvelu panostaa osaamisen kehittämiseen nykyisten työntekijöiden sekä vast'ikään työnsä

aloittaneiden kohdalla. Perehdytyksen nykytilaa olisi voinut kartoittaa syväliemmin haastattelemalla esimerkiksi perehdytyskoordinaattoria tai HR-asiantuntijaa.

Aineistonkeruuseen kyselyn avulla päädyttiin tiukan aikataulun vuoksi. Alun perin tarkoitus oli kerätä aineisto teemahaastattelun avulla. Alkuperäinen suunnitelma kyselystä muokkautui suunnitteluvaiheessa ja pelkästään avoimilla kysymyksillä kerättävä tieto vaihtui väittämiin ja avoimiin kysymyksiin. Kyselyn haasteena on, että kysymysten tulisi olla mahdollisimman yksiselitteisiä, jotta vastaajat ymmärtäisivät kysymykset samalla tavalla. Sama koskee myös vastauksia. Kun kyselyyn on vastattu ja kysely lähetetty, vastaajalta ei ole enää mahdollista tarkentaa vastausta. Vastausten lukijalle jokin vastaus saattaa näyttää ristiriitaiselta, mutta ei tiedetä, onko vastaaja kirjoittanut väärin vai onko tarkoittanut juuri niin kuin on kirjoittanut. Tästä opinnäytetyöstä oli rajattu pois opiskeluohjaukseen liittyvä perehdytys. On kuitenkin mahdollista, että kyselyyn vastatessa on kuvattu opiskeluohjaukseen liittyviä asioita. Kyselyssä ei ollut perehdyttäjien taustaan liittyviä kysymyksiä. Hyödyllistä olisi ollut tietää, miten kauan vastaajat olivat toimineet perehdyttäjinä vastaamishetkellä.

Tämän opinnäytetyön tekijää kiinnosti palvelumuotoilun ajatus asiakasnäkökulman kuulemisesta. Jotta perehdytysprosessia voidaan tarkastella monipuolisesti, tulee ottaa huomioon kaikkien perehdytysprosessiin osallistuvien näkökulmat. Mukana perehdyttäjän prosessikuvauksen luonnissa ja viimeistelyssä olivat mukana perehdyttäjien näkökulma ja OSKE-tiimi, joiden asiantuntijuus oli olennaista tuotoksen loppuunsaattamisessa.

Ideoita perehdyttäjän prosessikuvaukseen kerättiin kyselyn tulosten lisäksi OSKE-tiimille pidetyn virtuaalisen ideariihen avulla Teamsissa. Virtuaalisessa keskustelussa ideointi voi olla hankalampaa, kun ei olla fyysisesti samassa tilassa. Kasvokkain tapaaminen koetaan useimmiten luontevampana. Virtuaaliseen ideariiheeseen osallistui kaksi OSKE-tiimiläistä, mikä helpotti keskustelua. Isommalla osallistujamäärällä puheenvuorot olisivat voineet mennä helpommin sekaisin. Ideointi ja sen jälkeinen keskustelu tuntuivat luontevilta. Virtuaalisen ideariihen etuna oli myös se, että tilaisuuteen pystyi helposti osallistumaan eri puolilta Suomea.

Ideariihen ideointivaiheessa ideoiden kirjaamiseen käytettiin apuna Padlet-alustaa, johon kukin osallistuja olisi voinut kirjata omia ehdotuksiaan. Ideariihen alussa kuitenkin päädyttiin siihen, että opinnäytetyön tekijä toimii kirjajana eikä Padlet-linkkiä jaettu osallistujille. Kirjausalustana olisi voinut toimia mikä tahansa kirjoitusohjelma, esimerkiksi Word. Padlet-alustalla laatikoihin kirjatut ideat olivat kuitenkin helposti liikuteltavissa ja näkymän sai nopeasti visuaalisempaan muotoon. Lisäksi Padlet-alustan ulkomuodon pystyi itse muokkaamaan mieleiseksi (liite 8).

Perehdyttäjän prosessikuvauksen viimeistelyvaiheessa alkuperäinen tarkoitus oli kerätä mielipiteitä luodusta prosessikuvauksesta kyselyn avulla, joka olisi lähetetty OSKE-tiimiläisille. Ideariihessä päädyttiin kuitenkin varaamaan lisäpalaveri palautekeskustelulle. Yhteisen palaveriajan sopiminen oli alkuun hankalaa kiireisten aikataulujen vuoksi. Kyselyn toteutuminen ei olisi ollut yhteiseen aikaan sidottu. Toisaalta niiden tiimiläisten, jotka eivät päässeet ensimmäiseen tapaamiseen, olisi ollut mahdollisesti vaikeampi ymmärtää prosessikuvausta. Kun yhteinen aika saatiin sovittua ja Teams-palaveri pidettiin, keskustelu oli vilkasta ja prosessikuvaukseen saatiin vielä hyviä ehdotuksia ja täsmennyksiä.

Prosessikuvausmalliksi valittiin uimaratamalli, joka toimii hyvin silloin, kun prosessissa on useampi osallistuja. Roolit, toiminta ja vuorovaikutus ovat mahdollista saada visuaaliseen muotoon. Uimaratamalli sopi hyvin siksikin, että sitä luetaan vasemmalta oikealle ja nopeasti hahmotettavissa. Rüegglin ja Vetterlin (s.a.) mukaan uimaratamallin etuja on mallin yksinkertaisuus ja sopivuus terveydenhuoltoon sekä prosessiin osallistuvien osapuolien kuvaaminen.

7.6 Opinnäytetyön eettisyyden ja luotettavuuden pohdinta

Tutkijan tulee ottaa huomioon monia eettisiä kysymyksiä tutkimustoiminnassaan. Tutkimusta tehdessä tulee kunnioittaa ihmisarvoa, ja tutkimukseen osallistuvilla tulee olla mahdollisuus päättää tutkimuksen osallistumisesta. Eettisesti hyvässä tutkimuksessa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimustyössä tulee noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, mikä tarkoittaa tutkimustyössä toimimista rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti.

(Hirsjärvi ym. 2015, 23–24). Tutkimuksen luotettavuus ulottuu tutkimusmenetelmiin, tutkimusprosessiin ja tutkimustuloksiin (Toikko & Rantanen 2009, 121).

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry on antanut suositukset opin-
näytetöitä koskeviin tutkimuseettisiin kysymyksiin. Ammattikorkeakoulujen
opin-
näytetöiden eettisten suositusten mukaan YAMK-opinnäytetyön tekijän on
hallittava:

- Hyvä tieteellinen käytäntö
- Tieteelliseen käytäntöön liittyvät tutkijan ja ohjaajan vastuut
- Hyvän tieteellisen käytännön loukkausten tunnusmerkit
- Hyvän tieteellisen käytännön loukkausten käsittely Suomessa ja mahdollinen seuraamus ammattikorkeakoulussa
- Ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettiset erityispiirteet
- Eettisen ennakoarvioinnin lähtökohdat, tarpeellisuus ja ennakoarviointimenettely
- Tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaan sovellettava lainsäädäntö
- Soveltuvien osien tieteenala- ja ammattialakohtaiset eettiset normistot ja käytännöt.

(Ammattikorkeakoulujen opin-
näytetöiden eettiset suositukset 2020, 18.)

Tutkimusluvan saamisen jälkeen lähestyttiin saatekirjeellä (liite 4) sähköpostitse kyselyn kohdejoukkoa. Saatekirjeessä kohdejoukkoa informoitiin opin-
näytetyön tarkoituksesta sekä siitä, että kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista ja vastaukset käsitellään anonyymisti. Kyselyn saatekirjeen liitteeksi lisättiin tietosuojailmoitus (liite 12).

Tutkimustoiminnassa Veripalvelu noudattaa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia tutkimuseettisiä ohjeita ja ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Tutkimuksen toteuttamisen eettisyydestä vastaa viime kädessä tutkija. Veripalvelussa toteutettavilla tutkimusprojekteilla tulee olla asiaankuuluvat luvat. (Eettiset toimintaperiaatteet.) Opin-
näytetyön tekijä perehtyi Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimaan hyvään tieteelliseen käytäntöön ja sen loukausepäilyjen käsittelemiseen Suomessa. Tätä opin-
näytetyötä varten laadittiin sopimus opin-
näytetyön tekemisestä sekä haettiin tutkimuslupaa, kun tutkimussuunnitelma oli hyväksytty oppilaitoksen ohjaajien toimesta.

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisten periaatteiden mukaan tutkija kunnioittaa tutkimukseen osallistuvien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta sekä kunnioittaa kulttuuriperintöä ja luonnonmonimuotoisuutta. Tutkimus toteutetaan ilman tutkimukseen osallistuville henkilöille aiheutuvaa riskiä tai haittaa. Henkilötietoja tulee käsitellä vain sillä laajuudella, mikä on tutkimukselle välttämätöntä. Henkilötiedot tulee poistaa aineistosta, kun niitä ei enää tarvita tutkimuksen toteutuksessa. (Kohonen ym. 2019, 5, 11–12.) Tähän opinnäytetyöhön liittyvässä tietosuojailmoituksessa tutkittaville kerrottiin henkilötietojen käsittelystä ja vaikuttamismahdollisuudesta tietojen käsittelyssä.

Tässä opinnäytetyössä päädyttiin valitsemaan verenluovutuksen perehdyttäjän näkökulma opinnäytetyön tekijän mielenkiinnon pohjalta. Lisäksi tarkastelemalla perehdytysprosessia eri näkökulmista varmistetaan laadukas prosessi. Asiakaspalvelualalla usein halutaan selvittää asiakkaan tyytyväisyys erilaisilla tyytyväisyyskyselyillä, mutta samaan aikaan myös henkilöstön näkökulma on tärkeä.

Tiedonhakuja suoritettiin luotettavista tietokannoista ja lähteistä. Lähteinä käytettiin tieteellisiä julkaisuja ja asiantuntijoiden teoksia, jotka olivat puolueettomia. Opinnäytetyön raportoinnissa on noudatettu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan eettisiä periaatteita.

Kysely laadittiin siten, että vastaajan anonymisuus vastatessa säilyisi. Taustatietoja ei kysytty, kuten ikää, toimipisteen paikkakuntaa tai aluetta tai sitä, kuinka monta vuotta vastaaja on toiminut perehdyttäjänä. Avoimet kysymykset pyrittiin pitämään riittävän yleisellä tasolla. Vastaaminen oli vapaaehtoista, mistä kerrottiin kyselyn saatteessa. Opinnäytetyön tekijä ei tiennyt, kuka oli vastannut kyselyyn ja kuka ei, koska kyselyn lähettäminen tapahtui anonymisti. Opinnäytetyössä käytetyt suorat lainaukset valittiin siten, että esimerkki olisi aiheutta edustava ja vastaajan käyttämä kieli yleiskieltä, jonka perusteella vastaajaa ei voi päätellä.

Ideariihen saatekirjeessä (liite 6) kerrottiin, että ideariiheen osallistuminen on vapaaehtoista. Virtuaaliseen ideariiheen osallistuminen katsottiin suostumuksen antamiseksi. Tilaisuutta ei nauhoitettu. Ideariihen alussa opinnäytetyön

tekijä kertoi osallistujille kyselyn tuloksista ja ideariihen tavoitteista sekä siitä, mihin pyritään. Opinnäytetyön tekijä kertoi ideariihen eri vaiheet osallistujille. Kyselyn tulokset ja verenluovutuksen perehdyttäjän prosessikuvaus esitellään Veripalvelulle opinnäytetyön valmistuttua.

Kaikki opinnäytetyöhön liittyvät aineistot, kuten kyselyn tulokset ja niihin liittyvät aineistot sekä ideariihen tuotokset, tuhotaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen, kun aineistoja ei enää tarvita. Aineistoja säilytettiin koko opinnäytetyöprosessin ajan siten, ettei muilla kuin opinnäytetyön tekijällä ole pääsyä aineistoon.

Palvelumuotoilun avulla on mahdollista kehittää erilaisia kohteita yrityksissä. Tuplatimantti-prosessimallia hyödynnettäessä olennaista on tunnistaa oikea ongelma ja löytää paras mahdollinen ratkaisu ongelmaan. Tuplatimantin neljässä päävaiheessa voidaan palata aiempiin vaiheisiin ja toistaa sama vaihe, kunnes on tavoitettu toivottu lopputulos. Perinteisessä kehittämistoiminnassa kehittäminen tapahtuu olettamusten perusteella, jolloin saatetaan ratkoa väärää ongelmaa. Palvelumuotoilun avulla pyritään ymmärtämään käyttäjien tarpeet ja ratkaisun kehittämisessä osallistetaan käyttäjiä. (Koivisto ym. 2019, 55–59.) Veripalvelun asettamat tavoitteet perehdyttäjille pyrittiin selvittämään Veripalvelun dokumenttien avulla. Tässä opinnäytetyössä perehdyttäjien tarpeita pyritään ymmärtämään kyselyn vastausten sekä ideariihen ideoinnin perusteella. Perehdytysprosessin mahdolliset ns. pullonkaulat pyritään ratkaisemaan ideariihen kehitysehdotusten perusteella.

Tuulaniemen (2011, 171–172) mukaan palvelumuotoiluprosessi on hyvä suunnitella hyvissä ajoin, jotta ajatukset ja ideat pääsevät hautumaan. Kiire ja aikataulut luovat paineita ideoinnille. Tässä opinnäytetyössä aikataulu oli rajallinen, mikä aiheutti jonkin verran paineita kehittämisprosessissa. Tuulaniemen mukaan positiivinen ympäristö edistää luovuutta ja edessä häämöttävä deadline voi saada hyviä tuloksia aikaan. Veripalvelu on yrityksenä tuttu toimintoinen, ja opinnäytetyön tekijä uskoi saavansa tukea loppukäyttäjiltä eli perehdyttäjiltä sekä OSKE-tiimin jäseniltä. Toisaalta opinnäytetyön tekijä ei ole kokenut palvelumuotoilun hyödyntäjä kehittämisessä, millä saattoi olla vaikutusta oikean ongelman löytämisessä ja ratkaisussa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioiminen ei ole niin selkeää kuin määrällisen tutkimuksen. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkimuksen tekijän tarkka kuvaus siitä, miten tutkimus on toteutettu. Tutkimuksen etenemisestä kerrotaan lukijalle tarkasti vaihe vaiheelta, aineiston keruusta aina aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan. (Hirsjärvi 2015, 232–233). Kyselyyn pyrittiin laatimaan mahdollisimman yksiselitteiset kysymykset ja väittämät, jotta vastaajalle tulkinta olisi selkeää. Tässä opinnäytetyössä pyrittiin kuvaamaan palvelumuotoilun Tuplatimantti vaihe vaiheelta ja niissä käytettäviä menetelmiä.

Laadullisen analyysin edetessä on tehtävä selvä rajaus ja päätös, mikä aineistossa kiinnostaa ja mitä aineistosta jätetään pois. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan varsinkin aloitteleva tutkija voi hämääntyä aineiston kiinnostavista asioista ja rajaus voi tuntua vaikealta. Aineistoa voidaan tulkita hyvin eri tavoilla. Tulkinta riippuu pääasiassa tutkijasta. Tärkeää on kuitenkin, että aineistosta löydetään olennaisimmat asiat ja analyysi tehdään systemaattisesti sekä tulokset perustellaan lukijalle (Tuomi & Sarajärvi 2018, 147, 204–208.) Tätä opinnäytetyötä varten laadittu kysely sisältää 15 väittämää ja yhdeksän avointa kysymystä, joiden järjestys mukaili verenluovutuksen perehdytysprosessin kulkua. Kokonaisuudet otsikoitiin perehdytysprosessiosan mukaisesti helpottamaan siirtymää seuraavaan osioon. Kyselylomake esiteltiin valikoiduilla henkilöillä; kahden hoitajan toimesta, joilla on kokemusta verenluovutustoiminnasta. Tässä opinnäytetyössä aihe oli rajattu perehdyttäjän näkökulmaan, mikä otettiin huomioon kyselyn kysymysten laadinnassa ja avointen kysymysten vastausten analysoinnissa. Yksittäisissä vastauksissa havaittiin epäloogisuutta, mutta oikeaa vastausta ei kyselyn kohdalla pystytty enää tarkistamaan.

Hyvä kyselylomake on selkeä, jossa on rajattuja ja yksiselitteisiä kysymyksiä. Kysymysten määrää ja järjestystä on hyvä harkita. Lomakkeen alkuun kannattaa sijoittaa helpommin vastattavia kysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2015, 202–203.) Hirsjärven ym. (2015, 195, 201) mukaan kyselytutkimuksen etuna voidaan pitää sitä, että sen avulla tutkimukseen voi osallistua useita henkilöitä ja kysyä laajasti monia asioita. Avoimiin kysymyksiin vastaaja voi kertoa oman, todellisen mielipiteen. Haittapuolina kyselyssä voi olla, että vastaajien

väärinymmärryksiä ei saada selville tai miten vastaajat ovat suhtautuneet kysymyksiin. Lisäksi vastausprosentti voi jäädä alhaiseksi.

Monivalintakysymyksiä sisältävä kysely tuottaa helpommin käsiteltäviä ja analysoitavia vastauksia ja vastauksia on helpompi verrata toisiinsa vastaajien välillä. Väittämiin on myös helpompi vastata vastaajan näkökulmasta, kun vastausta ei tarvitse aktiivisesti muotoilla tai muistaa. (Hirsjärvi ym. 2015, 200–201). Tässä opinnäytetyössä käytettiin aineistonkeruumenetelmänä kyselyä, jossa on sekä strukturoituja väittämiä että avoimia kysymyksiä. Opinnäytetyön tekijä päätyi kyselyyn, koska kohdejoukko on iso ja tulokset voitiin analysoida suhteellisen nopeasti verrattuna esimerkiksi haastatteluun. Vastaaja valitsi 5-portaisesta asteikosta oman näkemyksen mukaisen vaihtoehdon. Kyselyn vastausprosentti oli 65 %, jolloin vastaukset edustavat melko hyvin perusjoukkoa ja vastaukset ovat hyödynnettävissä perehdytysprosessin kehittämisessä. Vastaajien määrästä (n=17) voidaan päätellä, että vastaajia oli useammasta toimipisteestä, jolloin vastauksissa on saatu näkökulmia erilaisista perehdytyskäytännöistä.

Virtuaalisessa ideariihessä on tarkoitus tuottaa mahdollisimman paljon ideoita. Lähtökohta ideoinnille on hyvä, kun työpajan tunnelma on hyvä ja ideariihen periaatteet ovat kaikille osallistujille selvillä. Ideariihen fasilitaattori antaa tilaa osallistujille, jotta osallistujat antavat toivotun panoksen. Fasilitaattori ei ideoi itse tai arvioi ideoita. Hyvä fasilitaattori on puolueeton, neutraali sisällön suhteen ja aktiivinen kuuntelija, joka auttaa päätöksen teossa, käyttää tehokkaita ryhmätyömenetelmiä ja huolehtii dokumentoinnista. (Kantojärvi 2012, 48–49.) Tähän opinnäytetyöhön liittyvän ideariihen alussa fasilitaattori kertoi kyselyn tuloksista ja ideariihen periaatteista. Ideariihessä käytettävä Padlet-alustan käyttö esiteltiin. Opinnäytetyön tekijä ei ole aiemmin toiminut fasilitaattorina, mutta on ollut useita kertoja virtuaalisen palaverin vetäjänä. Virtuaalista ideariiheä varten fasilitaattori loi etukäteen alustavan suunnitelman Padlettiin, joka toimi ideoinnin alustana. Ideariihen kestoksi suunniteltiin kokonaisuudessaan yksi tunti, joka sisälsi myös kyselyn tulosten esitellyn OSKE-tiimille.

Kehitettävän perehdyttäjien perehdytysprosessikuvauksen luotettavuutta lisää se, että perehdyttäjien perehdytysprosessikuvausta luotiin yhdessä perehdytykseen osallistuvien kanssa. Palvelumuotoiluprosessissa voidaan aina palata

aiempaan vaiheeseen ja vaihetta voidaan toistaa, kunnes saavutetaan toimiva lopputulos. Tässä opinnäytetyössä käytettävissä oleva aika oli rajallinen ja prosessi eteni enemmänkin lineaarisena, mikä saattoi vaikuttaa lopputulokseen. Palaute perehdyttäjien prosessikuvauksesta päädyttiin pitämään Teams-palaverina kyselyn sijasta, minkä ansiosta prosessikuvaukseen pystyttiin tekemään muokkauksia keskustelun pohjalta ja tehtyjä päätöksiä pystyttiin varmistamaan.

7.7 Opinnäytetyöprosessin pohdinta

Aihe opinnäytetyöstä oli ollut mielessä jo opintojen alkumetreiltä lähtien. Myös aiheen näkökulma pysyi samana alkuvaiheesta lähtien. Varsinaiseen opinnäytetyöprosessin käynnistymiseen meni kuitenkin aikaa. Hidasteena pitkäjänteiseen työskentelyyn vaikutti työelämän ja opiskelun yhdistäminen. Osaltaan varmasti myös työelämäohjaajan vaihtuminen vaikutti opinnäytetyön edistymiseen. Viimeisen sysäyksen varsinaisen opinnäytetyöprosessin käynnistymiselle sai aikaan ymmärrys opiskeluoikeuden rajallisuudesta. Oppilaitoksen ohjaajien asettamat aikataulutavoitteet ja ohjaustapaamiset auttoivat suuresti ison kokonaisuuden hallinnassa. Muita opinnäytetyöprosessia edistäviä tekijöitä oli mielenkiintoinen ja tärkeä aihe. Merkittävää oli myös työyhteisössä saatu tuki.

Opinnäytetyön aiheen rajaus uusien työntekijöiden perehdyttäjiin auttoi osaltaan aineiston hankinnassa, osittain se aiheutti haasteita. Varsinkin kansainvälisissä lähteissä mainittu perehdyttäjän rooli on hieman erilainen kuin Suomessa. Tästä opinnäytetyöstä haluttiin poissulkea opiskelijaohjaus, vaikka verenluovutuksen perehdytys on pitkälti samansuuntainen harjoitteluun tulevilla opiskelijoilla kuin uusilla työntekijöillä.

Tiivis aikataulu aiheutti jonkin verran haasteita, varsinkin syksyllä 2021, kun aikatauluja yritettiin sovittaa useampien osapuolien kesken. Aikataulut saatiin lopulta sovitettua ja sen puolesta ei tullut viivytyksiä opinnäytetyön etenemiseen. Jos aikataulu olisi ollut joustavampi, aineistonkeruumenetelmiä olisi voinut pohtia laajemmin.

7.8 Johtopäätökset ja jatkokehittämisideat

Veripalvelu lupaa työntekijöilleen ja työnhakijoille kattavan perehdytyksen tehtävään. Osaamisen kehittämiseen kiinnitetään huomiota ja siihen panostetaan. Korkalaisen opinnäytetyön (2016) tulosten ja käytännön harjoittelussa olleille opiskelijoille suunnattujen kyselyiden tulosten mukaan perehtyjät ovat olleet tyytyväisiä saamaansa perehdytykseen. Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan todeta, että verenluovutuksen perehdyttäjät ovat sitoutuneita perehdyttämistehtävään ja perehdyttäjän rooli koetaan tärkeänä.

Verenluovutuksen perehdytysprosessin kehittämiseksi ehdotetaan tämän opinnäytetyön tulosten pohjalta seuraavia asioita:

- Ennen uuden työntekijän saapumista aloitetaan perehdytys suunnitelman laatiminen yhdessä perehdyttäjän ja työyhteisön sekä esihenkilön kanssa, jolloin **jaetaan perehdytyksen vastuualueita**. Perehdyttämisen vastuualueet jaetaan työntekijöiden vastuualueittain, joita **ovat järjestelmä- ja laitevastuu, hygieniavastuu, luovutussoveltuvuuden arviointi tai LUTU-hoitaja (luovuttajavalinnan tuki toisille hoitajille) sekä VeriRyhmä- ja rekrytointivastaava**.
- **Perehdyttäjille suunnitellaan riittävästi aikaa perehdyttämisen suunnitteluun ja toteuttamiseen**. Jotta perehdyttäminen voidaan toteuttaa yksilöllisesti perehtyjän tahdissa, perehdytys suunnitelma laaditaan huolellisesti.
- **Henkilökuntaa informoidaan** riittävän ajoissa uuden työntekijän saapumisesta. Perehdytys suunnitelma voidaan aloittaa ja tehdä perehdytyksen vastuualueiden jako hyvissä ajoin. Myös uusi työntekijä kokee olonsa tervetulleeksi, kun hän tietää olevansa odotettu. Toimipisteissä voidaan miettiä omalle yksikölleen sopivan tavan vastaanottaa uusi työntekijä.
- **Osa perehdyttämisen osa-alueista hoidetaan etäperehdyttämisenä**, varsinkin, jos eri toimipisteissä on perehtyjä yhtä aikaa. Etäperehdyttämiseen valitaan sellaisia perehdyttämisen osa-alueita, jotka eivät vaadi fyysistä läsnäoloa samassa paikassa ja siten soveltuvat etäperehdyttämiseen. Etäperehdyttäjävastuu vaihtelee vuorotellen.
- Veripalvelun sisäisen verkoston esittelyyn tehdään **toimintoesittelyvideoita, joita voi käyttää perehdytyksen tukena**. Toimintoesittelyvideoissa pääpainona on yhteistyö verenluovutuksen kanssa. Videot toimivat tukimateriaalina muiden dokumenttien ohella.
- Uusille sekä jo perehdyttäjinä toimineille **perehdyttäjille tarjotaan koulutusta säännöllisesti**. Perehdyttäjäkoulutuksen sisältöä muokataan osallistujien toiveiden mukaan. Perehdyttäjäkoulutuksen myötä

perehdyttäjä saa lisää valmiuksia perehdyttäjänä toimimiseen. Myös reflektointi muiden toimipisteiden perehdyttäjien kanssa on tärkeää.

Jotta perehdytysprosessi pysyy laadukkaana, sitä tulee päivittää säännöllisesti. Kaikkien perehdytysprosessiin osallistuvien näkökulmia on tarpeellista kuulla. Jatkokehittämisideoiksi ehdotetaan perehdytysprosessin tarkastelemista esihenkilöiden, työyhteisön ja OSKE-tiimin näkökulmasta.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2013. Keskity olennaiseen esimies. Helsinki: Talentum.

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset 2020. Arene ry. Saatavissa: <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTI-KORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTI-SET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382> [viitattu 17.8.2021].

Bengtsson, M. & Carlson, E. 2015. Knowledge and skills needed to improve as preceptor: development of a continuous professional development course – a qualitative study part I. *BMC Nursing* volume 14, Article number: 51 (2015). Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 10.5.2021].

Eettiset toimintaperiaatteet. 2021. Veripalvelu. WWW-sivu. Sivua päivitetty 8.4.2021. Saatavissa: <https://www.veripalvelu.fi/veripalvelu/eettiset-toimintaperiaatteet/henkil%C3%B6st%C3%B6%C3%A4-koskevat-periaatteet> [viitattu 6.6.2021].

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

Henkilöstöä koskevat periaatteet. 2021. Veripalvelu. WWW-sivu. Sivua päivitetty 8.4.2021. Saatavissa: <https://www.veripalvelu.fi/veripalvelu/eettiset-toimintaperiaatteet/henkil%C3%B6st%C3%B6%C3%A4-koskevat-periaatteet> [viitattu 26.6.2021].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 6. painos. Helsinki: Helsingin kauppakamari.

Juuti, P., & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus.

Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta. Menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Talentum Media Oy.

Ketola, H. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietualan yrityksissä. Jyväskylän yliopisto. School of Business and Economics. Väitöskirja. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-4015-7> [viitattu 10.5.2021].

Kohonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoof, S-K. (toim.) 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf [viitattu 29.8.2021].

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent Oy.

Koponen, J. & Hildén, J. 2019. Data visualization handbook. Espoo: Aalto University publication series.

Korkalainen, P. 2016. Kokemuksia perehtymismateriaalin käytöstä Veripalvelussa. Metropolia ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden johtaminen. YAMK-opinnäytetyö.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press / Palmenia.

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Laamanen, K. 2003. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Ideasta käytäntöön. Helsinki: Suomen Laatu keskus Oy.

Lainsäädäntö ja valvonta. 2021. Veripalvelu. WWW-sivu. Sivu päivitetty 8.4.2021. Saatavissa: <https://www.veripalvelu.fi/veripalvelu/lainsaadanto> [viitattu 10.7.2021].

Lindfors, K., Meretoja, R., Kaunonen, M. & Paavilainen, E. 2017. Preceptors' perceptions of the elements of a successful and an unsuccessful orientation period for newly graduated nurses. *Journal of Nursing Management / Volume 26, Issue 3*. Saatavissa: <https://kaakkuri.pubmed.fi> [viitattu 10.5.2021].

Martin, D., Brewer, K. & Barr, N. 2011. Gradually Guiding Nursing Students through Their Capstone Course: Registered Nurse Preceptors Share Their Experiences. *Nursing Research and Practice. Volume 2011*. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 10.5.2021].

Martinsuo, M., & Blomqvist, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Tampereen teknillinen yliopisto. Teknis-taloudellinen tiedekunta. Opetusmoniste 2. Saatavissa: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/128389/prosessien_mallintaminen.pdf?sequence=1 [viitattu 5.11.2021].

Meille töihin. 2019. Veripalvelu. WWW-sivu. Sivu päivitetty 2.9.2019. Saatavissa: <https://www.veripalvelu.fi/meille-toihin/avoimet-tyopaikat/avoin-hakemus> [viitattu 30.5.2021].

Morelli, N., Götzen de, A. & Simeone, L. 2010. Service Design Capabilities. Springer Series in Design and Innovation. Springer.

Opiskelijaohjauksen laatu kysely 2019. Veripalvelu. Sisäinen dokumentti. [viitattu 8.8.2021].

Peltokoski, J. 2016. The Comprehensive Hospital Orientation Process in Specialised Health Care Settings. Itä-Suomen yliopisto. Terveystieteiden tiedekunta. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2095-9> [viitattu 18.8.2021].

Perehdyttäminen ja osaamisen kehittäminen. 2020. Veripalvelu. Sisäinen dokumentti. [viitattu 26.6.2021].

Punaisen Ristin periaatteet. 2021. Veripalvelu. Veripalvelun WWW-sivu. Sivupäivitetty 8.4.2021. [viitattu 26.6.2021]

Raivola, V., Snell, K., Helén, I. & Partanen, J. 2019. Attitudes of blood donors to their sample and data donation for biobanking. *European Journal of Human Genetics* 27. Saatavissa: <https://www.nature.com/articles/s41431-019-0434-1.pdf> [viitattu 5.7.2021].

Rüegg, K. & Vetterli, C. s.a. Swimlane Diagram. <https://www.lean-health.ch/transformation/what/tool.php?ID=10> [viitattu 18.8.2021].

SPR:n eettiset toimintaohjeet henkilöstölle. 2021. Veripalvelu. WWW-sivu. Sivupäivitetty 8.4.2021. Saatavissa: <https://www.veripalvelu.fi/veripalvelu/eettiset-toimintaperiaatteet/punaisen-ristin-periaatteet> [viitattu 26.6.2021].

Stickdorn, M., & Schneider, J. (toim.) 2011. This is service design thinking. Amsterdam: BIS Publishers.

Strategia 2017–2021. Paras auttamisen ketju. Veripalvelu. WWW-sivu. Sivupäivitetty 7.6.2021. <https://www.veripalvelu.fi/veripalvelu/strategia> [viitattu 3.10.2021].

Tietosuoja. 2021. Veripalvelu. WWW-sivu. Sivupäivitetty 8.4.2021. Saatavissa: <https://www.veripalvelu.fi/veripalvelu/Tietosuoja> [viitattu 12.7.2021].

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. E-kirja. Saatavissa <https://www.ellibslibrary.com/> [viitattu 18.7.2021]

Toimenkuva: Hoitaja, verenluovutus. 2019. Veripalvelu. Sisäinen dokumentti. [viitattu 26.6.2021].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sumkin, T. 2012. Osaamisen ja työn johtaminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Veripalvelulaki. 1.4.2005/197.

Veripalvelun perehtymismateriaali. 2020. Veripalvelu. Sisäinen dokumentti. [viitattu 12.7.2021].

Veripalvelun vuosi 2020. 2020. Osana auttamisen ketjua.

Viitala, R. 2008. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. 3. painos. Inforviestintä Oy.

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Helsinki: Edita.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Virtuaalinen ideariihii s.a. Työkalu. Innokylä. Saatavuus: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/virtuaalinen-ideariihii> [viitattu 1.8.2021].

Vuosikertomus 2020. Saatavissa: https://vuosikertomus.veripalvelu.fi/veripalvelu-lyhyesti/veripalvelu-osana-suomalaista-terveydenhuolto.html?_ga=2.107828230.565275723.1626073329-1714079262.1625467254 [viitattu 30.5.2021]

Whitehead, B., Owen, P., Henshaw, L., Beddingham, E. & Simmons, M. 2016. Supporting newly qualified nurse transition: A case study in a UK hospital. *Nurse Educ Today*. 2016; 36: 58-63.

Yhteiskuntavastuu ja laatuperiaatteet. 2021. Veripalvelu. WWW-sivu. Sivu päivitetty 8.4.2021. Saatavissa: <https://www.veripalvelu.fi/veripalvelu/eettiset-toimintaperiaatteet/yhteiskuntavastuu-ja-laatuperiaatteet> [viitattu 25.6.2021].

Tiedonhakupöytäselitys

Tietokanta	Rajaus	Asiasanat	Osumat
Finna	2010-2021	Perehdyttävä	41
		Perehdytysprosessi	15
		Perehdyttäminen	41
PubMed	2010-2021 Verkosta saatavilla oleva maksuton aineisto Systemaattinen katsaus	Preceptor	8
		Nurse preceptor	3
		Preceptorship	5
		Preceptorship in	3
		Nursing	
		Preceptorship AND Nursing	3

Kirjallisuuskatsaus

Tutkimus	Tutkimuksen tarkoitus	Aineisto ja menetelmä	Keskeiset tulokset
Ketola, H. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietoalan yrityksissä. Väitöskirja. School of Business and Economics, Jyväskylän yliopisto.	Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia tietoalalla tapahtuvaa uusien työntekijöiden perehdyttämistä.	Tapaustutkimus. Teemahaastattelu tietoalan yritysten henkilöstö- ja linjajohdon edustajille (N=13) sekä kyselytutkimus kahden edellisen vuoden aikana palkatuille asiantuntijoille (N=45).	Perehdyttäminen toteutui parhaiten, kun perehdytysprosessi eteni suunnitelman mukaisesti ja perehtyjälle oli nimetty perehdyttäjä. Henkilön oma vastuu perehdyttämisestä korostui. Perehdyttäminen koettiin hyväksi ja onnistuneeksi, kun perehdyttäminen jaksotettiin pidemmälle ajalle.
Martin, D., Brewer, K., Barr, N. 2011. Gradually Guiding Nursing Students through Their Capstone Course: Registered Nurse Preceptors Share Their Experiences. <i>Nursing Research and Practice</i> 2011, Volume 2011	Tutkimuksen tavoitteena oli saada selville valmistuvien hoitajien kanssa työskentelevien perehdyttäjien koulutustarpeita.	Puolistrukturoitu haastattelu 12 perehdyttäjänä toimiville sairaanhoitajille.	Perehdyttäjät halusivat tietää rooliinsa kohdistuvat odotukset, he halusivat tietää, miten toimia parhaiten roolimallina valmistuvalle sairaanhoitajaopiskelijalle ja kuinka sopeuttaa opiskelija sairaanhoitajan ammattiin.
Bengtsson, M. & Carlson, E. 2015 Knowledge and skills needed to improve as preceptor: development of a continuous professional development course – a qualitative study part I. <i>BMC Nursing</i>	Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaista tietoa ja millaisia taitoja on hyvä kehittää perehdyttäjänä.	Kyselytutkimus perehdyttäjänä toimiville henkilöille (n=64).	Perehdyttäjän rooli koettiin haastavaksi ja välillä stressaavaksi. Perehdyttäjät voivat välineitä tehokkaaseen uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden

<p>volume 14, Article number: 51 (2015).</p>			<p>perehdyttämi- seen ja lisää tie- toa ja ymmär- rystä perehdyttä- misestä.</p> <p>Tulosten pohjalta perehdyttäjien koulutukseen eh- dotettiin aiheiksi: opettamis- ja op- pimistekniikat, kriittisen ajatte- lun kehittäminen, perehdyttäjän rooli ja perehdyt- täminen.</p>
<p>Korkalainen, P., 2016. Kokemuk- sia perehtymis- materiaalin käy- töstä Veripalve- lussa. Metropolia ammattikorkea- koulu. Sosiaali- ja terveysalan johta- minen. YAMK opinnäytetyö.</p>	<p>Tutkimuksen tar- koitus oli kuvailla Veripalvelun sähköisessä op- pimisympäris- tössä olevan ve- renluovutuksen perehtymismate- riaalin käyttöä uusien työnteki- jöiden perehdy- tyksessä</p>	<p>Tapaustutkimus. Kyselylomake verenluovutuk- sessa aloitta- neille työnteki- jöille eri puolilla Suomea (n=30).</p>	<p>Perehdytysjak- solle on hyvä ni- metä 1-2 pereh- dyttäjää. Perehtyjälle ja perehdyttäjälle on hyvä suunni- tella samat työ- vuorot perehdy- tysjaksolle. Perehtymismate- riaalin käytössä kannattaa huo- mioida erilaiset oppijat. Perehdytyksessä kannattaa huo- mioida perehty- jän tapa oppia. Perehtyjälle on hyvä antaa mah- dollisuus hyö- dyntää erilaisia tapoja oppia. Perehtymismate- riaalin käytössä oli ollut haas- teita.</p>
<p>Peltokoski, J. 2016. The Com- prehensive Hos- pital Orientation Process in Spe- cialised Health</p>	<p>Tutkimuksen tar- koituksena oli tutkia erikoissai- raanhoidossa ta- pahtuvaa</p>	<p>Aineisto kerättiin erikoissairaan- hoidon sairaalan hiljattain rekry- toiduilta sairaan- hoitajilta (n=145)</p>	<p>Erikoissairaan- hoitoon tulleiden sairaanhoitajien ja lääkäreiden pe- rehdytys ei aina toteudu</p>

<p>Care Settings. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto.</p>	<p>moniulotteista perehdytysprosessia.</p>	<p>ja lääkäreiltä (n=37) OPE-mitarilla. Toinen vaihe toteutettiin kirjallisuuskatsauksen avulla.</p>	<p>kokonaisvaltaisesti, perehdytys vaatii kehittämistä. Sairaanhoidajien perehdytys kesti keskimäärin 2-4 päivää. Perehdytyksen onnistumiseen vaikutti merkittävästi perehdyttäjän rooli.</p>
<p>Lindfors, K., 2017. Preceptors' perceptions of the elements of a successful and an unsuccessful orientation period for newly graduated nurses</p>	<p>Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää mitkä ulkoiset ja sisäiset tekijät vaikuttavat perehtymisen onnistumiseen ja epäonnistumiseen.</p>	<p>SWOT-analyysiin perustuva kysely 174 perehdyttäjälle. Perehdyttäjiä pyydettiin arvioimaan yksikönsä uusien hoitajien perehdytyskäytäntöjä.</p>	<p>Perehdytyksen onnistumiseen vaikutti yksikön yhteinen sitoutuminen perehdytysprosessiin, vahva ammatillinen osaaminen, kannustava johtajuus. Perehdytyksen epäonnistumiseen vaikutti kompleksiset ihmissuhdeongelmat, riittämättömät resurssit perehdytyksessä, organisaation rakenteelliset ja toiminnalliset ongelmat.</p>

Tiedote perehdyttäjien perehdytysprosessin kehittämistä

Hei,

olen YAMK-opiskelijana Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutuksessa. Teen opinnäytetyötä verenluovutuksen perehdyttämisestä. Opinnäytetyön tarkoitus on luoda perehdytysprosessikuvaus perehdyttäjän näkökulmasta ja tavoitteena on kehittää verenluovutuksen perehdytystä perehdyttäjän näkökulmasta.

Perehdytysprosessin kehittämiseksi tarvitaan verenluovutuksen perehdyttäjien näkemyksiä. Lähetän sähköpostitse verenluovutuksessa toimiville perehdyttäjiille kyselyn xx.09.2021. Kysely on avoinna kaksi viikkoa. Kyselyssä on väittämiä ja avoimia kysymyksiä. Kyselyn tuloksia hyödynnetään perehdyttäjien perehdytysprosessin kehittämisen ideointiin OSKE-tiimin kanssa ideariihen muodossa. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 30 minuuttia.

Olisi hienoa, jos perehdyttäjillä olisi mahdollisuus vastata kyselyyn.

Kiitos paljon avusta!

Ystävällisin terveisin,

Paula Rannanheimo

YAMK-opiskelija

Kyselyn saate

Hei,

olen YAMK-opiskelijana Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen linjalla. Teen opinnäytetyötä verenluovutuksen perehdyttämisestä. Opinnäytetyön tarkoitus on luoda perehdytysprosessikuvaus perehdyttäjän näkökulmasta ja tavoitteena on kehittää verenluovutuksen perehdytystä perehdyttäjän näkökulmasta.

Perehdyttäjän näkemyksiäsi tarvitaan perehdytysprosessin kehittämiseksi. Kyselyyn vastaamalla voit tuoda näkemyksiäsi perehdytyksestä esille. Kyselyn tuloksia hyödynnetään perehdyttäjien perehdytysprosessin kehittämisen ideointiin.

Vastaaminen kyselyyn on vapaaehtoista. Kyselyn vastaukset käsitellään anonyymisti ja kyselyn vastaukset tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua. Ohessa olevasta linkistä pääset sähköiseen kyselyyn, jossa on väittämiä ja avoimia kysymyksiä. Vastaaminen kestää noin 30 minuuttia. Vastaathan kyselyyn 17.9.2021 mennessä. Verenluovutuksen esimiehille on lähetetty tiedote kyselyn toteutuksesta.

Mielipiteesi on tärkeä perehdytysprosessin kehittämisessä perehdyttäjän näkökulmasta!

Kiitos paljon avusta!

Linkki kyselyyn: xxxxx

Ystävällisin terveisin,

Paula Rannanheimo

YAMK-opiskelija

Kyselylomake verenluovutuksen perehdyttäjille

Kyselyllä kartoitetaan verenluovutuksen perehdytysprosessin nykytilaa **perehdyttäjän** näkökulmasta. Väittämiin ja kysymyksiin vastatessa arvioi vastausta perehdyttäjän näkökulmasta.

Kysely sisältää väittämiä ja avoimia kysymyksiä.

Väittämissä on viisiportainen asteikko, jossa vastausvaihtoehdot ovat:

1 = täysin eri mieltä 2 = osittain eri mieltä 3 = ei samaa eikä eri mieltä 4 = osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä

Perehdytyksen alussa

1. Väittämä:

Olen perehdyttäjänä selvillä perehtyjän perehdytysjakson tavoitteista.

2. Väittämä:

Perehdyttäjänä tiedän, mitä perehtyjän työtehtäviin kuuluu.

3. Väittämä:

Huomioin perehdyttäjänä perehtyjän tavan oppia (esimerkiksi visuaalinen, auditiivinen tai kinesteettinen tapa).

4. Väittämä:

Perehdyttäjälle suunniteltu aika on riittävä perehdyttämiseen.

Työtehtävään opastaminen

5. Väittämä:

Toimipisteessäni jaetaan perehdyttämisen vastuualueita osa-alueittain eri perehdyttäjien välillä

6. Jos vastuualueita jaetaan, kertoisitko, miten ne jaetaan?

7. Väittämä:

Perehdyttäjänä toivoisin, että perehdyttämisen vastuualueita (esim. työtehtäviä) jaettaisiin enemmän osa-alueittain työntekijöiden välillä.

8. Jos vastasit, että toivoisit enemmän perehdyttämisen vastuualueiden (esim. työtehtävien) jakoa, kertoisitko vielä, miten toivoisit vastuualueita jaettavan?

9. Väittämä:

Saan perehdyttäjänä riittävästi tukea työyhteisöltäni perehdyttämisessä.

10. Väittämä:

Saan perehdyttäjänä riittävästi tukea esimieheltäni perehdyttämisessä.

Prosessit ja käytänteet

11. Väittämä

Koen, että tietoni Veripalvelun toimintatavoista ja käytänteistä ovat ajan tasalla

Veripalvelu organisaationa

12. Väittämä:

Uusien työntekijöiden päivässä esitellään Veripalvelua yrityksenä yleisesti.

Perehdyttäjänä koen, että minulla on merkittävä rooli Veripalvelun toiminnan syvällisemmässä tutustuttamisessa perehtyjälle.

Veripalvelun verkosto

13. Väittämä:

Perehdyttäjänä tutustutan perehtyjän Veripalvelun sisäiseen verkostoon työtehtävien hoitamiseen tarvittavalla laajuudella: verenluovutuksen toimipisteeseen

14. Väittämä:

Perehdyttäjänä tutustutan perehtyjän Veripalvelun sisäiseen verkostoon työtehtävien hoitamiseen tarvittavalla laajuudella: verenluovutuksen lääketieteelliset palvelut

15. Väittämä:

Perehdyttäjänä tutustutan perehtyjän Veripalvelun sisäiseen verkostoon työtehtävien hoitamiseen tarvittavalla laajuudella: verenluovutuksen palveluyksikkö

16. Väittämä:

Koen, että minulla on riittävä tuntemus Veripalvelun sisäisistä yhteistyökumppaneista, jotta pystyn esittelemään sisäistä verkostoa perehtyjälle (esimerkiksi verenluovutuksen palveluyksikkö, verenluovutuksen lääketieteelliset palvelut, muut Veripalvelun toimipisteet).

17. Avoin kysymys: Miten työyhteisö valmistetaan työntekijän vastaanottamiseen?

Kehittymisen seuranta

18. Väittämä:

Perehdyttäjänä annan perehtyjälle säännöllisesti palautetta

19. Avoin kysymys:

Miten voit perehdyttäjänä mahdollistaa joustavuuden perehtyjän tarpeiden mukaan?

Perehdyttäjäkoulutus

20. Väittäjä:

Saamani perehdyttäjäkoulutus on ollut riittävä

21. Avoin kysymys:

Mistä aiheesta toivoisit lisää perehdytyskoulutukseen?

Perehdytyksen onnistuminen perehdyttäjän näkökulmasta

22. Avoin kysymys:

Mitkä seikat estävät mielestäsi perehdyttäjänä toimimisen onnistumisen?

23. Avoin kysymys:

Mitkä ovat mielestäsi onnistuneen perehdytyksen edellytyksiä perehdyttäjän näkökulmasta?

24. Avoin kysymys:

Millainen on mielestäsi onnistunut perehdytys perehdyttäjän näkökulmasta?

Kutsu virtuaaliseen ideariiheeseen

Tervetuloa virtuaaliseen ideariiheeseen 30.9.2021 klo 10.00-11.00!

Olen YAMK-opiskelijana Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutuslinjalla ja teen opinnäytetyötä verenluovutuksen perehdyttämisestä. Opinnäytetyön tarkoitus on luoda perehdytysprosessikuvaus perehdyttäjän näkökulmasta ja tavoitteena on kehittää verenluovutuksen perehdytystä perehdyttäjän näkökulmasta.

Esittelen teille YAMK-opinnäytetyöhöni liittyvään, verenluovutuksen perehdyttäjille lähetetyn kyselyn tulokset, joiden pohjalta ideoidaan perehdyttäjien perehdytysprosessikuvausta. Osallistuminen on vapaaehtoista.

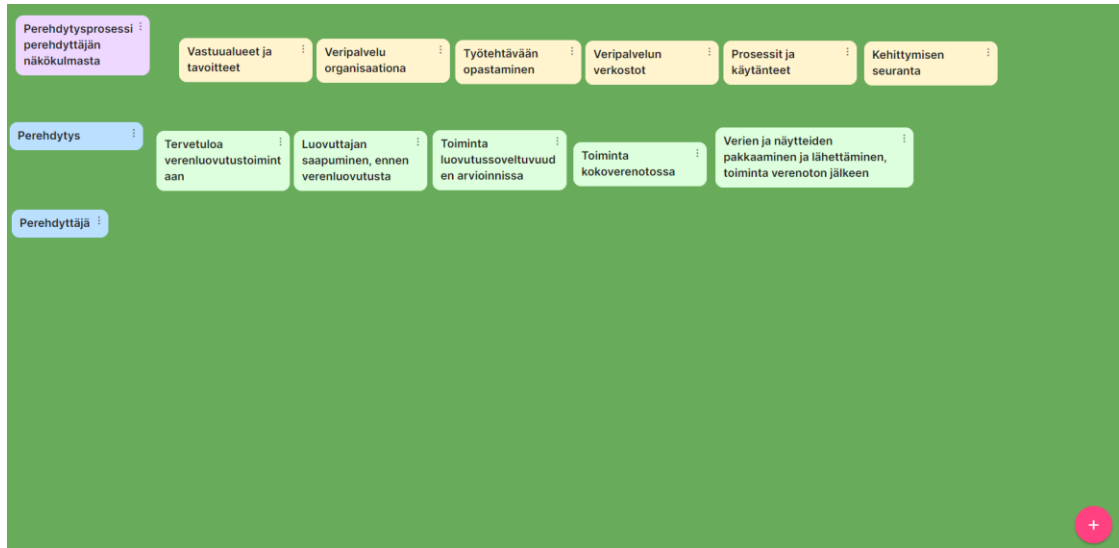
Ideoimiseen käytetään 20 minuuttia. Jokainen osallistuja kirjaa ideoita paperille. Kaikki ideat kirjataan ylös Padlet-työkaluun. Lennokkaatkin ideat ovat tervetulleita! Ideoinnin jälkeen ryhmitellään saman kaltaisia ideoita yhteen ja annetaan pisteitä. Jokaisella osallistujalla on käytettävissä 5 pistettä, jotka voi jakaa haluamallaan tavalla ideoiden kesken. Lopuksi valitaan eniten pisteitä saaneet ideat.

Osallistumisesi ja näkemyksesi on tärkeää, jotta voimme kehittää perehdytysprosessia perehdyttäjän näkökulmasta.

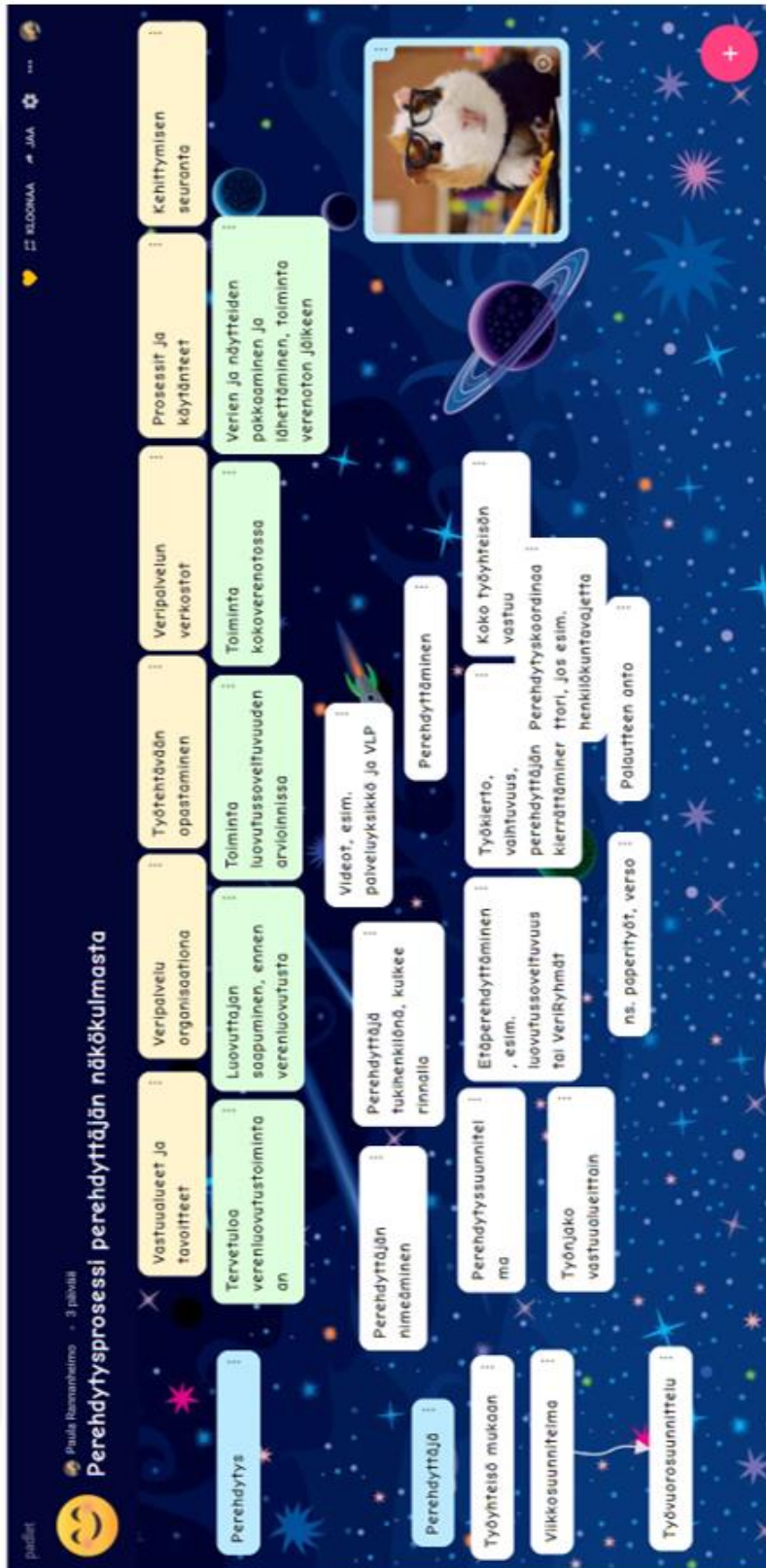
terveisin,

Paula Rannanheimo
YAMK-opiskelija

Alustava Padlet-suunnitelma ideariihen



Padlet-alusta ideariihen jälkeen



Perehdyttäjän prosessikuvauksen raakaversio Excelissä

	Perhdyttäjät	Perhdyttäjäkoulutus Perhdyttäjät	Työnjako vastuuaueittain	Perhdytysuunnitelman aloitus	Työvuorosuunnittelu	Uuden työntekijän vastaanottaminen	Perhdytysuunnitelman viimeistely	Perhdytysuunnitelman tarkistus / etenemistähti perhdyttäjän mukaan	Palautteen anto + saaminen / reflektointi	Perhdytysuunnitelman kuittaus	Perhdytysuunnitelman järjestäminen
	Perhdyttäjät	Perhdyttäjäkoulutus Perhdyttäjät	Laitteet ja järjestelmät		Viikkosuunnittelu		Perhdyttäjän tavoitteet				
			Rekrytointi + VeriRyhmät				Perhdyttäjän oppimistyylin huomiointi				
			Hygieniä								
			Työvälineet								
Perhdyttäjät							Perhdytysuunnitelman viimeistely				
Työyhteisö					mukaan, koko työyhteisön vastuu	Uuden työntekijän vastaanottaminen					
Perhdytyskoordinaattori			Etäperhdytysen koordinointi								
Esihenkilö			Perhdytysohjelman toteuttaminen						Osaillistuu tarvittaessa		

Palautekysely OSKE-tiimille

1 Miten voisit hyödyntää perehdyttäjien perehdytysprosessikuvausta verenvuotustoitumipisteessä?

2 Mitä lisäisit perehdyttäjän prosessikuvaukseen?

3 Mitä poistaisit perehdyttäjän prosessikuvauksesta?

4 Mitkä perehdyttäjien tarpeet on mielestäsi erityisesti huomioitu prosessikuvauksessa?

5 Mitä muuta haluaisit vielä sanoa perehdyttäjän prosessikuvauksesta?

Esimerkki teemoittelusta

Vastuualueiden jako yksiköissä (toive)				
Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alateema	Yläteema	Pääteema
<p>Vastaus 1: CRM:n perehdytys voisi olla laitevastaavilla esim. erikoistilanteet, raportit</p> <p>Vastaus 2: Edellä mainitsemallani tavalla, mutta näitä voitaisiin hyödyntää vieläkin tehokkaammin ja monipuolisemmin.</p> <p>Vastaus 3: Esim. tietyn vastuualueen yhteyshenkilö huolehtisi sen osa-alueen perehdyttämisestä, mieleen tulee esim. hygienia, m-files, laiteasiat, CRM, VeriRyhmä-asiat,</p> <p>Vastaus 4: Minusta perehdyttäjällä tulee olla laaja näkemys asioista, että tavallaan ei tarvitsisi jakaa. En tiedä tulisiko siitä lisäarvoa, että eri vastuualueiden vastuuhenkilöt saisivat tilaisuuden kertoa oman asiansa päätärpit, esim. hygienia, laitteet, järjestelmä...</p> <p>Vastaus 5: Ehkä ei ensimmäisten viikkojen aikana vaan vähän myöhemmin (perehdytyksen jälkeen?) näihin voisi vähän enemmän syventyä.</p> <p>Vastaus 6: CRM:n takia valtaosa kaatuu yhden ihmisen kontolle. Ennen oli helpompi jakaa, mutta toisaalta pysyy pähän paremmin kärryillä mitä on jo käyty läpi.</p> <p>Vastaus 7: Laitteesta vastaavan kanssa on hyvä käydä laitteiden käytöstä läpi. Perehdyttäjä saisi hyvän ymmärryksen rekrytoinnin tärkeydestä ja miten monipuolisesti se näkyy työssämme, kun hän saa jutella rekrytointi vastaavan kanssa.</p> <p>Vastaus 8: Esim. hygieniahoitaja voisi kertoa enemmän omaan vastuualueeseen sisällyvistä asioista.</p>	<p>CRM:n perehdytys: erikoistilanteet ja raportit</p> <p>M-files</p> <p>VeriRyhmä-asiat</p> <p>Hygienia</p> <p>Rekrytointi</p> <p>Varastojärjestelmä</p> <p>Pistäminen</p> <p>Vastuualueiden kierrättäminen</p> <p>Monipuolisemmin ja tehokkaammin</p> <p>Perehdyttäjällä laaja näkemys</p> <p>Syventyminen perehdytyksen jälkeen</p> <p>Ennen oli helpompi jakaa</p> <p>Laitteestaava</p> <p>Jakoa hankala tehdä</p> <p>Perehdyttämisen vastuualueiden kierrättäminen</p>	<p>Laitteet ja järjestelmät - perehdytys</p> <p>Rekrytointiperehdytys</p> <p>Hygienia-perehdytys</p> <p>Toiminta kokoverenotossa -perehdytys</p> <p>Perehdyttäjät perehdyttävät</p> <p>Vastuualueiden jakamisen vaikeus</p> <p>Vastuualueiden kierrättäminen</p>	<p>Perehdytyksen vastuunjakoa yksiköissä</p> <p>Perehdytykseen liittyvät roolit</p>	<p>Perehdytysprosessin kehittäminen</p>

<p>Riippuu niin perehdyttäjän jakson pituudesta, jos lyhyt jakso niin perehdytään verenuovutustoimintaan mutta jos pitkä jakso niin on mahdollista perehtyä esim. laitteisiin, varastojärjestelmään, rekrytointiin ine syvällisemmin.</p> <p>Meillä on paljon uusia työntekijöitä, joille vastuualueet ovat uusia heille itselleenkin, sen vuoksi jakoa on hankala tehdä tällä hetkellä. Esimerkiksi laitteiden ja CRM perehdytys voisi olla jaettu.</p> <p>Toivoisin sitä, että perehdyttämisen vastuualueet kiertäisivät eri hoitajilla, ettei aina sama hoitaja perehdytä esimerkiksi pistämistä.</p>				
---	--	--	--	--

Tietosuojailmoitus

(Tietosuojalaki 2018/1050, EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679)

Pyydämme sinua osallistumaan Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) opintoihin sisältyvään opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit keskeyttää osallistumisesi koska tahansa. Mikäli keskeytät tutkimuksen tai peruutat suostumuksen, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään opinnäytetyössä, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

1. Opinnäytetyön rekisterinpitäjä

Tämän opinnäytetyön rekisterinpitäjä on

Paula Rannanheimo

paula.rannanheimo@veripalvelu.fi; opara017@edu.xamk.fi

2. Opinnäytetyön suorittajat

YAMK-opiskelija Paula Rannanheimo

3. Mihin tarkoitukseen henkilötietojani kerätään ja käsitellään?

Nimet ja sähköpostiosoitteet kerätään, jotta opinnäytetyön tekijä voi lähettää kohderyhmälle linkin sähköiseen kyselyyn. Kyselyn vastausten perusteella luodaan perehdyttäjien perehdytysprosessikuvaus.

4. Millä perusteella henkilötietojani käsitellään opinnäytetyössä?

Käytännössä opinnäytetyössä käsittelyperuste on lähes aina tutkittavan suostumus (harvemmin yleisen edun mukainen tieteellinen tai historiallinen tutkimus).

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 679/2016 6.1 a) mukaisella perusteella:

tutkittavan suostumus

rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattaminen

- yleistä etua koskevan tehtävän suorittaminen (tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi tai aineiston arkistointi) rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttäminen
- rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttaminen.

5. Opinnäytetyön aihe ja kesto

Opinnäytetyön aihe: Perehdyttäjien perehdytysprosessikuvaus verenluovutustoiminnassa

Opinnäytetyön kesto: marraskuu 2021

6. Mitä tietoja minusta käsitellään?

- A. Nimi ja sähköpostiosoite
- B. Kerätäänkö ja käsitelläänkö opinnäytetyössä arkaluonteisia tietoja?

Opinnäytetyössä ei kerätä ja käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.

7. Mistä lähteistä tietoni kerätään?

Perehdyttäjien nimi- ja sähköpostitiedot kerätään Veripalvelun perehdytyskoordinaattorilta.

8. Luovutetaanko henkilötietojani kolmansille osapuolille?

Rekisteristä ei luovuteta tietoja kolmansille osapuolille.

9. Käsitelläänkö tietojani EU:n tai ETA:n ulkopuolella?

Ei käsitellä.

Xamkissa käytetään tallennustilana pilvipalveluita (Teams ja OneDrive). Microsoft saattaa siirtää näihin palveluihin tallennettua tietoa tai niiden varmuuskopioita EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle. Microsoftin tietosuojalauseke on luettavissa osoitteesta: <https://privacy.microsoft.com/fi-FI/privacystatement>

10. Kuinka kauan henkilötietojani säilytetään?

Henkilötietoja säilytetään opinnäytetyön julkaisemisesta yhden kuukauden verran eteenpäin. Tämän jälkeen henkilötiedot hävitetään.

11. Miten henkilötietoni säilytetään ja suojataan?

Henkilötiedot ovat sähköisessä muodossa. Tiedot säilytetään ainoastaan sähköisessä muodossa ja tiedot suojataan käyttäjätunnuksen ja salasanan taakse. Suorat tunnistetiedot poistetaan analysointivaiheessa.

12. Miten voin käyttää tietosuoja-asetuksen mukaisia oikeuksiani?

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa, johon voi ottaa yhteyttä on:
Paula Rannanheimo, paula.rannanheimo@veripalvelu.fi

- a) Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)
Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.
- b) Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)
Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.
- c) Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)
Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.
- d) Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)
Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa.
- e) Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)
Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.
- f) Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)
Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin ammattikorkeakoulu ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

13. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Xamkin tietosuojavastaava on Markus Häkkinen. Häneen saa yhteyden sähköpostiosoitteesta tietosuojavastaava@xamk.fi

