

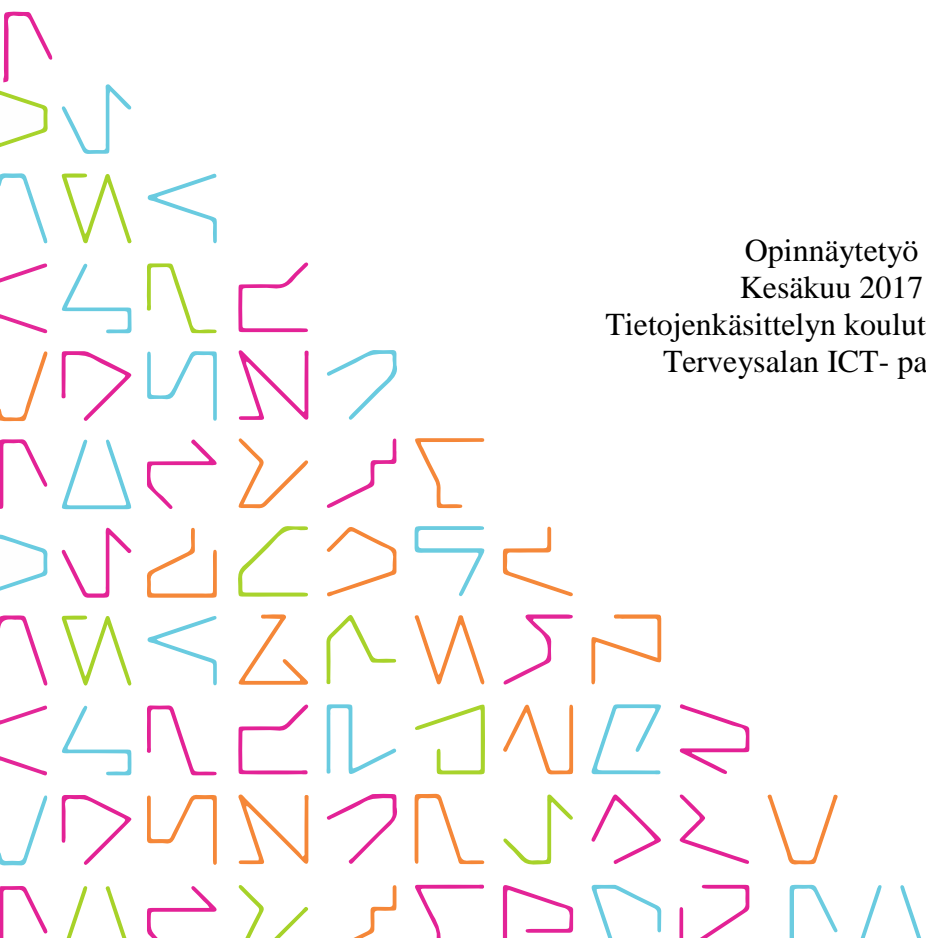


TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Terveydenhuollon tietojärjestelmän koulutusmuotojen ja asiakaskunnan koulutustarpeiden kartoittaminen

Tiia Heinilä

Opinnäytetyö
Kesäkuu 2017
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Terveystieteen ICT- palvelut



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Terveysalan ICT-palvelut

HEINILÄ, TIIA:

Terveydenhuollon tietojärjestelmän koulutusmuotojen ja asiakaskunnan koulutustarpeiden kartoittaminen

Opinnäytetyö 33 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Kesäkuu 2017

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää erilaisten koulutusmuotojen käytettävyyttä. Tämän lisäksi kartoitettiin potilastietojärjestelmää käyttävien asiakkaiden näkemyksiä siitä, miten kattavaksi he kokevat saamansa ohjelman käyttökoulutuksen sekä millaisen koulutustavan he mieltävät itselleen kaikkein hyödyllisimmäksi. Toimeksiantajana oli AcuVitec, joka tuottaa terveydenhuollon potilastietojärjestelmää, Acutea.

Työ toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä: asiakasorganisaatioiden pääyhteyshenkilöille lähetettiin kyselylomake, jossa esitetyillä kysymyksillä selvitettiin ohjelman käyttöön saadun koulutuksen määrää ja laatua asiakkaiden oman kokemuksen mukaan sekä eri koulutusmenetelmien suosiota ja kannattavuutta. Kyselyn luomiseen käytettiin Webropol- kyselytyökalua, jota yritys käyttää yleisesti asiakaskyselyiden tekoon. Työkalulla oli mahdollista laatia raportteja saaduista tuloksista.

Kyselyn tulokset toivat esille toimialakohtaisesti asiakkaiden mielipiteitä saamastaan koulutuksesta. Pääosin koulutus koettiin kattavaksi. Asiakkaiden avoimissa vastauksissa ja monivalintakysymyksissä tuli esille lisäkoulustustoiveita. Erityisesti toivottiin lisää koulutusta joistakin ohjelman osa-alueista, uusista ominaisuuksista sekä kansallisista muutoksista, kuten potilastiedon sähköinen arkisto.

Asiakaskyselyn tulosten analysoinnin tueksi toteutettiin vielä toinen kysely sisäisesti. Tämäkin kysely tehtiin käyttäen Webropol-työkalua ja se lähetettiin kaikille asiakasrajapinnassa työskenteleville henkilöille. Kysely oli lyhyt ja sen avulla selvitettiin henkilöstön näkökulmaa siihen, mitkä koulutusmuodot heidän kokemuksensa mukaan ovat millekin asiakasryhmälle osoittautuneet suosituimmaksi. Vertailtaessa henkilöstön ja asiakkaiden vastauksia, ilmeni joitakin eroavaisuuksia. Pääasiassa näkemykset olivat melko yhteneväisiä.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Systems
Option of ICT Services for the Health Care Industry

HEINILÄ, TIIA:

A Survey of User Experience and Needs in End User Training for Healthcare System Software

Bachelor's thesis 33 pages, appendices 4 pages
June 2017

The purpose was to examine what forms of user training are offered by the company. In addition, the aim was to chart the users' views on how completely the training covers their learning needs, and which forms of training they consider the most useful. The thesis was made for AcuVitec Oy, a company which produces a healthcare software system Acute.

The research was implemented using a qualitative method: a questionnaire was sent to the head users of client organization. The main purpose of the questionnaire was to find out about the quality of the user training from customers' point of view and the popularity of different forms of training. The questionnaire was conducted by the online survey tool Webropol which also enables creating reports.

The survey respondents represented many different fields within the healthcare industry. Some found it very comprehensive and others think they would need more training based on different functions of software.

To expand the scope of the analysis, another survey was implemented for personnel of AcuVitec. Survey was directed to people who work directly with clients, and its purpose was to find out about their experiences on which forms of user training clients prefer. Some differences were discovered when the survey answer were compared, but the results were quite similar overall between customers and personnel.

Key words: User training, forms of user training

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	YRITYSESITTELY	7
	2.1 Vitecin esittely	7
	2.2 Henkilöstö	7
	2.3 Tuotteet ja palvelut	8
	2.3.1 Acute Fysioterapia	8
	2.3.2 Acute Lääkäriasema	8
	2.3.3 Acute Sairaala	9
	2.3.4 Acute Työterveyshuolto	9
3	KOULUTUS	10
	3.1 Toimintamalli palvelua tarjoavassa yrityksessä	10
	3.2 Asiantuntemus	10
	3.3 Tiedonsiirtomalli.....	11
	3.4 Yhteiskoulutus verkossa	11
4	KOULUTUSMUODOT VITECILLÄ	13
	4.1 Etäkoulutus puhelimitse sovellusneuvojan kanssa	13
	4.2 Henkilökohtainen opastus asiakkaan tiloissa.....	13
	4.3 Henkilökohtainen opastus Vitecin tiloissa.....	13
	4.4 Yhteiskoulutus, jossa mukana myös muita asiakkaita.....	13
	4.5 Acuten manuaalinen käyttöohje, dokumentit ja videot.....	14
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	15
	5.1 Asiakkaan kokemuksen mittaaminen	15
	5.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	15
	5.3 Kyselylomake	16
6	VITECIN ASIAKASKYSELY	17
	6.1 Kyselyn toteuttaminen	17
	6.2 Tutkimuskyselyn tulokset	17
	6.3 Koulutusmuodot ja ohjelman osa-alueet.....	20
	6.4 Asiakkaiden avoimet vastaukset	22
	6.5 Vitecin sisäinen tutkimuskysely	23
7	KOULUTUSMUODOT ASIAKKAIDEN JA HENKILÖKUNNAN NÄKÖ- KULMASTA	24
8	POHDINTA	27
	LÄHTEET.....	29
	LIITTEET	3030
	Liite 1. Kyselyn saateviesti.....	30

Liite 2. Asiakkaille lähetetty kyselylomake	31
Liite 3. Vitecin sisäinen kyselylomake	33

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön pohjana on AcuVitec Oy:n asiakkaille tehty tutkimuskysely. Kyselyn avulla kartoitettiin eri toimialoilla työskentelevien asiakkaiden kokemusta yrityksen tarjoamasta käyttökoulutuksesta. Kyselyn päätarkoitus oli selvittää erilaisten koulutusmenetelmien käytettävyys asiakkaiden näkökulmasta. Työn edetessä päätettiin toteuttaa myös toinen, lyhyt tutkimus henkilökunnan näkökulmasta täydentämään analyysia. Tekijä työskentelee itse asiakastukihenkilönä yrityksessä ja on näin ollen päivittäin sidoksissa asiakasrajapintaan. Asiakastuen työn kuvaan kuuluu käytöntuki puhelimitse, asiakkaat soittavat tukeen tarvitessaan opastusta ohjelman käytössä. Työn pääasiallisena tarkoituksena on selvittää erilaisten koulutusmuotojen kannattavuus ja suosio asiakkaiden keskuudessa. Tätä tukemaan selvitettiin myös asiakkaiden kokemuksia käytön opastuksesta sekä tämän hetkistä tarvetta lisäkoulutukselle. Lisäksi työn tarkoituksena on tutkia keinoja koulutusmenetelmien kehittämiseksi sekä kouluttamisen yleisiä toimintamalleja, joita mahdollisesti voitaisiin hyödyntää. Teoriaosuus käsittelee kouluttamisen eri menetelmiä ja niiden soveltamista erilaisiin tilanteisiin. Osiossa käsitellään asiaa yleisesti kirjallisen materiaalin pohjalta ja käydään läpi erilaisia toimintamalleja ja niiden vaikutavuutta.

Asiakaskyselyssä selvitettiin vastaajien toimialan lisäksi heidän taustojaan saamastaan koulutuksesta ohjelman käytön suhteen. Kysymyksillä pyrittiin selvittämään missä muodossa vastaajat ovat saaneet koulutusta, kokivatko he sen riittäväksi ja millaisia asioita he kaipaivat koulutukselta. Lisäksi kysyttiin myös, miltä osa-alueilta ohjelmassa he eniten kokevat tarvitsevansa koulutusta.

Työ on toteutettu käyttämällä kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jolla saatiin kerättyä vastauksia ja materiaalia työn pohjaksi. Vastausten tulkinta tehdään omana osionaan ja analysoidaan osiossa, jossa kahden eri kyselyn tuloksia verrataan toisiinsa ja tehdään sen pohjalta päätelmiä ja kehitysehdotuksia.

Opinnäytetyön kehittämisosuutta täydentämään tehtiin toinen kysely, jonka avulla selvitettiin sisäisesti yrityksessä asiakasrajapinnassa työskentelevien henkilöiden näkökulmasta siihen, millaista koulutusta milläkin alalla toimivat asiakkaat suosivat. Kysely oli lyhyt ja sen pääkysymys koski koulutusmenetelmien jakautumista asiakkaittain kouluttajien näkökulmasta. Yhteenveto-osuuden tarkoituksena oli pohtia näiden kahden kyselyn välisiä eroja ja yhteneväisyyksiä koulutusmenetelmien suhteen.

2 YRITYSESITTELY

2.1 Vitecin esittely

Vitec Software Group on ruotsalainen ohjelmistoja eri toimialoille tuottava pörssi-yhtiö, jonka yhtenä toimena on tuottaa terveydenhuollon tietojärjestelmiä Saas- pohjaisena palveluna (Software as a service). Vitec Software Group osti vuonna 2013 AcuFDS Oy-nimisen yhtiön, jonka myötä Tampereella sijaitseva toimipiste sai nimen AcuVitec Oy. AcuVitec kuuluu Vitec konserniin, Vitec Healthin toimipisteet sijaitsevat Tampereella ja Valbonnessa, Ranskassa. Tässä työssä käytetään yrityksestä lyhennettyä nimeä Vitec. Potilastietojärjestelmä Acuten lisäksi Vitec toimii jälleenmyyjänä fysioterapiaan kohdistuvaa PhysioTools- ohjelmalle sekä kuntopyöräohjelma Ergo Prolle, joihin Vitec tarjoaa myös tukipalveluja asiakkailleen.

2.2 Henkilöstö

Vitec Healthin henkilöstöön kuuluu 54 työntekijää. Osa henkilöstöstä koostuu asiakasrajapinnassa työskentelevistä henkilöistä, joihin kuuluu asiakastuki, projektiryhmä ja myyntihenkilöt sekä palvelupäälliköt. Toinen osa koostuu teknisellä puolella työskentelevistä henkilöistä, joihin kuuluu liittymäasiantuntijat, tuotehallinta, tuotekehitys sekä Vitec IT.

Asiakastuessa työskentelee tällä hetkellä pääasiassa 14 henkilöä, joista 5 vastaa ensisijaisesti asiakkailta tuleviin puheluihin ja tukipyyntöihin. Asiakastuki koordinoi tukipyyntöjä niiden vakavuuden ja kiireellisyyden mukaan ja välittää tarvittaessa eteenpäin prosessin mukaisesti oikeille henkilöille. Asiakkaista on pääsääntöisesti tukeen yhteydessä ohjelman nimetyt pääkäyttäjät, jotka määrittävät ja kirjataan ohjelman käyttöönoton yhteydessä. Näille henkilöille järjestetään käyttöönoton aikana koulutusta ohjelman käyttöön jonka myötä he itse opastavat muut organisaatiossa toimivat henkilöt käyttämään järjestelmää. Koulutusta voidaan asiakkaiden niin halutessa järjestää useammalle henkilölle kerralla ja he voivat tarvittaessa tilata lisäkoulutusta Viteciltä milloin tahansa. Asiakastuessa työskentelevillä henkilöillä on pohjakoulutus ohjelman käyttöön ja he voivat neuvoa asiakasta käyttöön liittyvissä tukipyynnöissä suoraan. Asiakastuki koostuu sovellusneu-

vojen lisäksi sovellusasiantuntijoista, jotka toimivat myös projektipäälliköinä käyttöönotoissa ja sovituksissa. Sovellusneuvojat saavat tarvittaessa näiltä henkilöiltä taustatukea asiakkaiden opastamiseen ja auttamiseen. (Vitecin henkilöstökäsikirja.)

2.3 Tuotteet ja palvelut

Vitecin tarjoamiin palveluihin kuuluu tietojärjestelmien lisäksi palvelinten ja päivitysten ylläpito. Acuten käyttöön kuuluu yhtenä keskeisenä asiana kalenteri, jonka kanssa voidaan synkronoida nettiajanvarauspalvelu. Potilastietojärjestelmä on käytössä eri toimialaa edustavilla organisaatioilla, näitä ovat esimerkiksi työterveyshuolto, erikoissairaanhoito ja fysioterapia. Toimialakohtaiset asennukset eroavat toisistaan toiminnollisesti. Organisaatio voidaan rakentaa Acutessa jopa neliportaiseksi hierarkia-rakenteeksi, joka mahdollistaa mm. keskitetyn laskutuksen. Asiakasorganisaatioilla voi Acutessa olla rajaton määrä eri tasoja. (Acute 2017.)

2.3.1 Acute Fysioterapia

Potilastietojärjestelmä on kehitetty huomioimaan fysioterapian ammatilliset erityistarpeet ja sidosryhmien vaatimukset. Näihin kuuluu muun muassa Kelan suorakorvausmenettely ja ammatinharjoittajien palkkioiden tilitykset sekä maksajakohtaiset hinnastot. Fysioterapia- asennukseen voidaan linkittää PhysioTools- harjoitekuvasto, joka mahdollistaa käyttäjän kirjautumisen vain yhteen järjestelmään. Vitec tarjoaa PhysioTools-asiakkaille käytön tukea.

2.3.2 Acute Lääkäriasema

Potilastietojärjestelmä, joka täyttää yksityisen terveydenhuollon toimintaympäristön vaatimukset ja näin ollen mahdollistaa yksittäisen potilastapahtumien kirjaamisen ja hoitoprosessien seurannan. Yksittäisten potilastapahtumien kirjaaminen on nopeaa ja vaivatonta ja pitkäkestoisten hoitajaksojen täsmällinen raportointi ja seuranta helppoa. Asennukseen on mahdollista integroida ulkopuolisia palveluntarjoavia tahoja, kuten laboratorio tai erikoissairaanhoito. Järjestelmän käytettävyyteen vaikuttaa muun muassa automaattiset päivitykset ja suoratulostukset. Asennukseen on mahdollisuus luoda erilaisia integraatioita nykyisin käytössä olevan Acusfääri-mallin ansiosta. Perustoiminnot,

kuten ajanvaraus, potilaskertomukset, laskutus, raportointi, myyntireskontra, suorakorvaus ja eArkisto-valmiudet tekevät ohjelmasta monipuolisen. Lääkäriasematyöskentelyyn liittyen Acutessa voidaan käyttää muun muassa erilaisia lomakkeita, kuten A-todistus, B-lausunto ja kelan suorakorvauslomakkeet SV3 ja SV120.

2.3.3 Acute Sairaala

Perustoimintojen lisäksi potilastietojärjestelmä mahdollistaa potilastietojen hallinnoimisen koko hoitajakson ajan, tähän sisältyy leikkausalitoiminnallisuudet ja lääkitys- ja hoitokertomukset perustana rakenteinen kirjaaminen. Asiakkaalle voidaan luoda hoitosuunnitelma, jota seurataan ja suunnitellaan aina leikkauksesta alkaen. Acute Sairaalaan on mahdollista integroida myös laboratorio-, kuvantamis- ja massalaskutusominaisuudet, jotka sujuvoittavat lähete- ja lomakeliikennettä sekä muuta tiedonkulkua kelan, työnantajaorganisaatioiden sekä julkisen ja yksityisen terveydenhuollon muiden sektorien kesken. Asiakasyksilölliset, automatisoidusti koottavat hoitosuunnitelmat, leikkausalitoiminnallisuudet ja lääkityskertomukset nopeuttavat ja helpottavat käyttäjän työtä. Hoitokertomukset pohjautuvat SHTOL ja SHTAL-rakenteisiin, eli hoidon tarpeen arviointiin.

2.3.4 Acute Työterveys

Potilaskertomusta voidaan tarkastella ammattikohtaisesti. Potilastietojärjestelmä mahdollistaa tiedonkulun Kelan, työnantajaorganisaatioiden sekä julkisen ja yksityisen terveydenhuollon sektoreiden kesken. Henkilöasiakkaille voidaan määritellä oma työterveyshuollon kotiyksikkö, jossa asiakas pääasiassa asioi. Henkilöasiakkaille luodaan työsuhte ja työsuhdehistorian kaikki muutokset tallentuvat Acuteen. Työterveyshuollon asennuksessa on käytössä erilaiset lomakkeita, kuten A- todistus, B- lausunto ja kelan suorakorvauslomakkeet SV3 ja SV120. Tämän lisäksi yhtenä oleellisena toimintona on SV98-raportointi, jolla saadaan organisaation kustannus- ja toimintatiedot halutulta aikaväliltä. Työterveysasiakkaille voidaan luoda omat sopimukset sen mukaan, onko hoito lakisääteistä vai sairaudenhoitoa. Työterveysasennuksessa on ammattiryhmäkohtaiset potilaskertomukset, joiden mukana riskien arviointi. Näiden lisäksi perustoimintoihin kuuluu kelan työterveyshyväksyntä ja potilaskertomuksiin integroidut laskutusjärjestelmät myös yksityisyrittäjille ja maanviljelijöille.

3 KOULUTUS

3.1 Toimintamalli palvelua tarjoavasta yrityksestä

Vitecin asiakkailla on kullakin organisaatiolla erikseen nimetyt pääkäyttäjät, jotka osallistuvat ohjelmiston käyttöönottoprojektin projektiryhmään saaden käyttöönottoprojektissa riittävät tiedot ja taidot järjestelmän käyttöönottamiseen ja loppukäyttäjien kouluttamiseen. Käyttöönottoprojektin aikana valitaan yleensä useita loppukäyttäjien kouluttajia, riippuen organisaation koosta. Näiden pääkäyttäjien tehtävä on kouluttautua käyttämään järjestelmää niin hyvin, että he voivat puolestaan kouluttaa organisaation muut käyttäjät. Tällaista toimintatapaa käytetään monissa organisaatioissa silloin, kun koulutettaville on annettu perusteellinen koulutus. Välttämättä tämän henkilön jälleen antama koulutus ei kuitenkaan vastaa laajuudeltaan hänelle annettua. Hänellä tulee olla riittävästi taustatietoja, jotta hän tarpeen tullen pystyy perustelevaan asioita niin, että koulutettavat ymmärtävät. Tällaisessa toimintamallissa voi ilmetä ongelmia siinä, että koulutetun henkilön saama koulutus on huomattavasti laajempi kuin hänen edelleen antamansa koulutus. (P. Kupias, M. Koski. 2012 sivut)

3.2 Asiantuntemus

Kouluttajan oma koulutuksen sisällön asiantuntemus on käyttökoulutuksen tärkein elementti. Kun koulutetaan käyttäjiä käyttämään tietojärjestelmää, odotetaan kouluttajan osaavan asiansa perinpohjaisesti, paremmin kuin yksikään yksittäinen osallistuja (P. Kupias, M. Koski. sivu 45, kouluttajan osaaminen). Asiantuntijakouluttaja ymmärtää kouluttamansa asian riittävän hyvin, jotta voi siirtää tietonsa muille. Pääasiassa kouluttajan on kuitenkin keskityttävä olennaisiin asioihin, jotka ohjelman käytön kannalta ovat ydinasioita. Liian tekninen opastus ja liian tarkka taustojen avaaminen saattaa jättää keskeiset kohdat varjoonsa. Tällainen tilanne voi syntyä, mikäli kouluttajana on kouluttamiseen erikoistumaton huippuasiantuntija tai vastaavasti koulutettavien näkökulma asiaan saattaa olla täysin erilainen kuin mihin koulutuksella pyritään. (P. Kupias, M. Koski. 2012 sivut)

3.3 Tiedonsiirtomalli

Tiedonsiirtomallilla tarkoitetaan tapaa, jolla koulutettava tieto ja kouluttajan taidon osoittaminen jäsenellään siten, että kaikki koulutettavat oppivat samalla tavalla. Tällaista toimintatapaa käytetään ilman vuorovaikutusta kouluttajan ja koulutettavien välillä. Tiedon siirtäminen tulee olla tehokasta ja pysyä siinä muodossa, jossa se halutaan esittää. Tieto esitetään kaikille samassa muodossa ja jokainen koulutettava tekee asian lopulta tismalleen samoin. Tällainen malli toimii järjestelmäkoulutuksen tukena.

Tietojärjestelmissä on usein mahdollista käyttää vain tiettyä toimintatapaa päämäärän tavoittamiseksi, sillä sovellukset rakennetaan toteuttamaan tiettyjä asioita. Näissä koulutuksissa on yleistä, että vanhoihin toimintatapoihin ei palata sekaannuksen välttämiseksi, tarkoituksena on ainoastaan uuden tiedon omaksuminen. Tiedonsiirtomallin toteuttaminen ei jätä yleensä tilaa vuorovaikutukselle ja koulutettavien oppimisen huomiomiselle, kun tarkoituksena on saada mahdollisimman suuri hyöty irti mahdollisimman lyhyessä ajassa. (P. Kupias, M. Koski. 2012 sivut)

3.4 Kouluttaminen verkossa

Verkkokoulutus on laaja käsite ja sen järjestämiseen on olemassa monia erilaisia tapoja. Kun koulutetaan tietojärjestelmäosaamista, on kouluttajalla usein tietoteknistä osaamista. Tällöin itse tilaisuuden järjestäminen ei vaadi asiakkaalta erityisiä. Yleinen käytäntö on järjestää verkkokoulutus reaaliaikaisena luentona, jonka aikana ja mahdollisuuksia vuorovaikutukselliseen opetukseen voidaan hyödyntää tehokkaasti. Paras vuorovaikutusta parantava keino on järjestää mahdollisuus keskustella mikrofonin tai vaikka chatin kautta koulutuksen aikana. Kun koulutetaan suuria joukkoja verkkopohjaisesti, ovat osallistujat usein fyysisesti eri tiloissa. Pienemmät ryhmät voivat osallistua koulutukseen samassa tilassa, jolloin oppijoilla on mahdollisuus pohtia asioita keskenään ja tarvittaessa he saavat yhteyden kouluttajaan.

Verkkokoulutuksen aihealueiden selkeä jäsentely ja erilaisten teemojen toteuttaminen tekevät koulutustilanteen helpommin hahmotettavaksi ja luovat siitä lähestyttävän ja liikumavaraisen oppimisalustan, jota voidaan ajatella luokkahuoneena verkossa. Tämän kaltainen oppimisympäristö antaa mahdollisuudet laajempaan tiedonhankintaan ja tukee

samalla motivaatiota osallistua koulutukseen. Verkkokoulutusta voidaan järjestää myös tekemällä myöhemmin katsottavia tallenteita. (P. Kupias, M. Koski. 2012 sivut)

4 KOULUTUSMUODOT VITECILLÄ

4.1 Etäkoulutus puhelimitse sovellusneuvojan kanssa

Etänä pidettävää koulutusta varten varataan soittoaika asiakkaan kanssa. Vitec käyttää etäyhteyden luomiseen TeamViewer-ohjelmaa. Etäyhteydellä voidaan jakaa joko asiakkaan tai kouluttajan näkemä näyttö. Kouluttajan näyttö jaetaan asiakkaalle yleensä tilanteissa, joissa halutaan esitellä jotakin järjestelmän osaa. Omalla näytöllään asiakas pääsee myös itse kokeilemaan toimintoja. Asiakkaalle varattu henkilökohtainen aika sovitaan yleensä jopa viikkoja ennen, mikäli kyseessä on esimerkiksi ohjelman käyttöönottoon yhteydessä pidettävä laajahko perehdytys.

4.2 Henkilökohtainen opastus asiakkaan tiloissa

Koulutusta voidaan järjestää myös asiakkaan omissa toimitiloissa, tällöin sovellusneuvoja on itse paikan päällä opastamassa käyttöönottoa. Koulutukset kestävät näissä tapauksissa useimmiten koko päivän, asiakkaan aikataulun mukaan. Koulutuksen kesto riippuu myös siitä, onko kyseessä käyttöönottoprojekti vai esimerkiksi asiakkaan tilaama yleinen peruskäyttökoulutus. Tällainen koulutusmuoto mahdollistaa useamman henkilön perehdyttämisen saman päivän aikana.

4.3 Henkilökohtainen opastus Vitecin tiloissa

Asiakkailla on myös mahdollisuus tulla Vitecin omiin tiloihin henkilökohtaiseen tapamiseen. Neuvotteluhuoneet on varustettu jaettavilla, esittelyyn sopivilla näytöillä.

4.4 Yhteiskoulutus verkossa

Uusien ohjelmaversioiden myötä tulevien laajojen muutosten tai esimerkiksi eArkiston käyttöönoton vaatimat koulutukset järjestetään usein suurempana tilaisuutena, johon on mahdollista useamman asiakkaan osallistua samanaikaisesti. Tilaisuus voidaan järjestää pienemmälle ryhmälle Vitecin omissa tiloissa tai vaihtoehtoisesti suuremmalle joukolle

vuokratassa koulutukseen sopivassa tilassa. Koulutuksissa on paikalla Vitecin koulutaja sekä asiakasorganisaatioiden koulutettavia pääkäyttäjiä. Ryhmä koostuu yleensä saman asennustyyppin käyttäjistä.

Vitec järjestää yhteiskoulutuksia myös verkkokoulutuksena eli Webinaari-verkkoseminaareja. Näissä jaetaan asiakkaille linkki, jonka kautta se näkevät sovellusneuvojan jakaman näytön omalta työpisteeltään kotona tai toimipisteellä. Koulutus toteutetaan ryhmätiloissa tapahtuvan koulutustilaisuuden yhteydessä, etäyhteydellä osallistuvia asiakkaita voi olla tilaisuudessa mukana rajattomasti. Osallistujien on mahdollista saada puheenvuoroja ja esittää kysymyksiä.

4.5 Acuten manuaalinen käyttöohje, dokumentit ja videot

Ohjelman päävalikossa on asiakkaille laadittu manuaalinen käyttöohje. Ohjeeseen on koottu kaikki ohjelman toiminnot, niiden käyttötarkoitus ja -tavat. Ohjetta päivitetään sitä mukaa, kun uusia ominaisuuksia luodaan ja ohjelmaa päivitetään. Kirjallisia ohjeita luodaan myös erillisinä dokumentteina, joihin kuuluvat esimerkiksi erikseen tilattavien ja sovitettavien tai ulkopuolisten ohjelmaan liitettävien toimintojen käyttöohjeet. Erillisinä ohjeina on luotu asiakkaille myös verkossa katsottavia videoita. Videoissa kuvataan ohjelman toimintoja ja opastetaan uusien ominaisuuksien käyttöä asiakkaalle.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Asiakkaan kokemuksen mittaaminen

Asiakaskeskeisen tutkimuksen perustana on kysymys, miksi teetetään kyseinen tutkimus. Ensin etsitään ongelma, aihe tai kysymys, johon halutaan vastaus ja sen jälkeen pohditaan, miten ratkaisu saadaan. Asiakaskunnan koko määrittää kysymysten laadun ja rakenteen. Kun kyseessä on suuri määrä asiakkaita, eli vastaajia, toteutetaan kysymykset siten, että jokainen asiakas toimialueesta ja muista yksittäisistä seikoista riippumatta pystyy vastaamaan samoihin kysymyksiin. Kun data on kerätty, se analysoidaan ja sitä verrataan jo mahdollisesti olemassa oleviin tuloksiin ja palveluihin. (Tutkimusprosessi. Kvantitatiivisten eli ei määrällisten menetelmien ohjeita.)

5.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus perustuu tehtyjen mittausten tuloksiin eli määriin. Mittausten avulla kerätty havaintoaineisto tuotetaan yleistettävään ja perusteltuun muotoon tilastollisin analysointimenetelmin.

Kvantitatiivisella tutkimuksella pyritään etsimään ja selvittämään muuttujien välisiä riippuvuuksia. Tällä tavoin voidaan esimerkiksi selittää ilmiöitä tai ennustaa kehitystä. Laajan tutkimuksen, joka sisältää suuria määriä lukuja ja arvoja, analysoidaan parhaiten ohjelmien avulla.

Tutkimusmenetelmän käyttö vaatii ongelman tai aiheen, johon etsitään ratkaisua tai kehitystapaa. Tässä opinnäytetyössä ratkaisuna ongelmaan on tieto, joka hankitaan asiakaskunnalta keräämällä kyselylomakkeen avulla. Kysymysten tulee olla selkeästi rajavia ja poissulkevia, jotta saatu data on luotettavaa ja sen pohjalta voidaan rakentaa perusteltuja analyseja. Tutkimuksen suunnittelu tulee siis toteuttaa huolellisesti. (T. Heikkilä. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus.)

5.3 Kyselylomake

Toteutus lähtee kyselylomakkeen luomisesta. Huolellinen suunnittelu varmistaa sen, että saatu tieto on luotettavaa ja se perustuu varmuuteen siitä, että kysymykset ovat vastaajien tulkittavissa. Kysymykset suositellaan tehtäväksi yhdessä kohderyhmän kanssa, sillä mikäli kysymykset ovat liian yrityksen näkökulmaan perustuvia, ei vastaaja ehkä koe olevansa merkityksellisessä asemassa. Lomake kannattaa pitää lyhyenä ja yksikermaisena, sähköisen lomakkeen luomisessa on tärkeää huomioida esimerkiksi klikkausten määrä, jonka vastaaja tekee täyttäessään lomaketta. Monivalintakysymysten joukossa voi olla myös Muu- valinta, jonka valitessaan asiakkaan on mahdollisuus antaa avoin, kirjallinen vastaus. Tällä tavoin saadaan syvällisemmin esiin henkilökohtaisia näkökulmia, jotka saattavat avata aihetta enemmän myös kyselyn toteuttavalle taholle. (Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Virtuaali ammattikorkeakoulu.)

6 VITECIN ASIAKASKYSELY

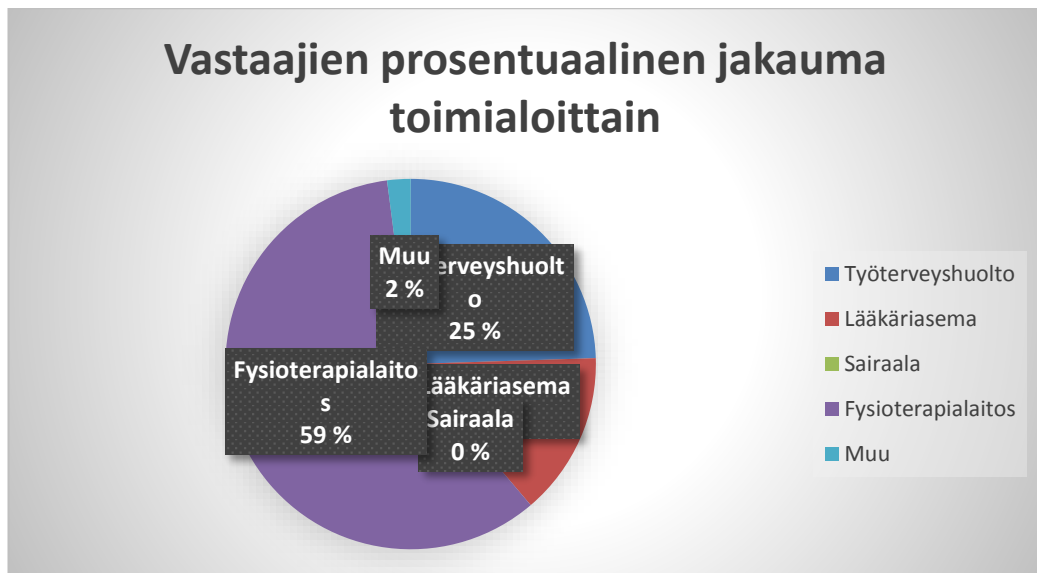
6.1 Kyselyn toteuttaminen

Kyselylomake toteutettiin Vitecin kanssa suunnitellun mukaisesti. Lomakkeella esitetään kysymyksiä, joihin asiakkaiden on helppo vastata sen mukaan, millainen koulutustausta heillä on ohjelman käytön suhteen. Vitecin asiakaskunta on laaja ja kyselylomake on tässä tapauksessa nopein tapa kerätä tietoa aiheuttamatta asiakkaalle painostusta. Koulutustason mittaaminen perustuu tässä tapauksessa suurelta osin siihen, miten asiakas itse kokee asian. Kysymyksillä kartoitetaan koulutuksen määrää ja eroavaisuuksia eri asennusta käyttävien asiakkaiden välillä, sekä sitä kuinka asiakkaat kokevat erilaiset koulutusmenetelmät ja kuinka aktiivisia he ovat kouluttautumaan niillä keinoilla mitä yritys mahdollistaa. Tämän lisäksi vastaajilla oli mahdollista antaa suoraa palautetta sekä eritellä ohjelman eri alueiden suhteen tarvittavaa opastusta. Liite 1 on kyselyn mukana välitetty saateksti ja liite 2 on itse kysely.

6.2 Tutkimuskyselyn tulokset

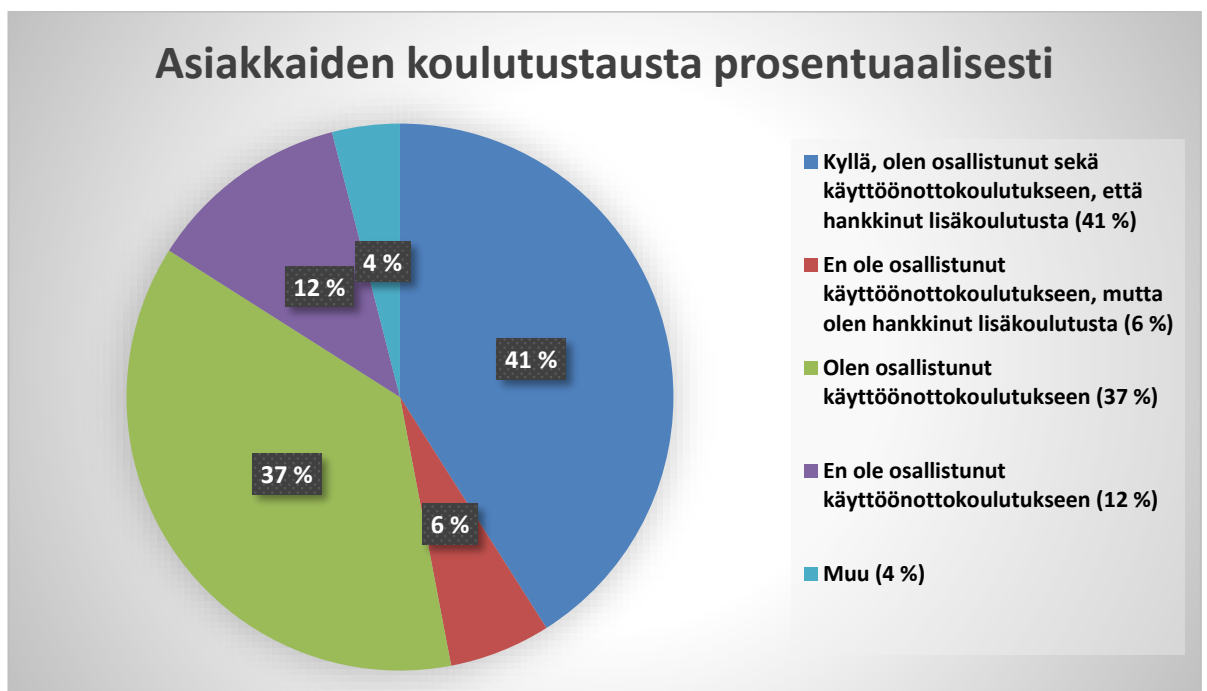
Kyselylomake (Liite 2) lähetettiin yhteensä kaikkiaan 748 pääkäyttäjälle. Vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 49 kappaletta, joista yli puolella (59 %) toimialana on fysioterapia. Toiseksi suurin määrä vastanneista työskentelee työterveyshuollon alalla. Lääkärikeskuksen henkilöitä oli vastanneista 14 % ja Muu- valinnan alla työskenteleviä 2 %. Sairaala- toimialueen yhteyshenkilöiden osalta vastauksia tuli 0. Kuvassa 1 on eritelty vastaajien toimialat prosentuaalisesti.

Käyttöönottoprojektin yhteydessä pidettävään koulutukseen osallistui kaikista vastanneista 77 %. Lisäkoulutusta on tämän lisäksi hankkinut kaikista vastaajista 40 %. Käyttöönottokoulutukseen osallistumattomia oli yhteensä 18 %, myöhemmin lisäkoulutusta on hankkinut 6 % vastaajista.



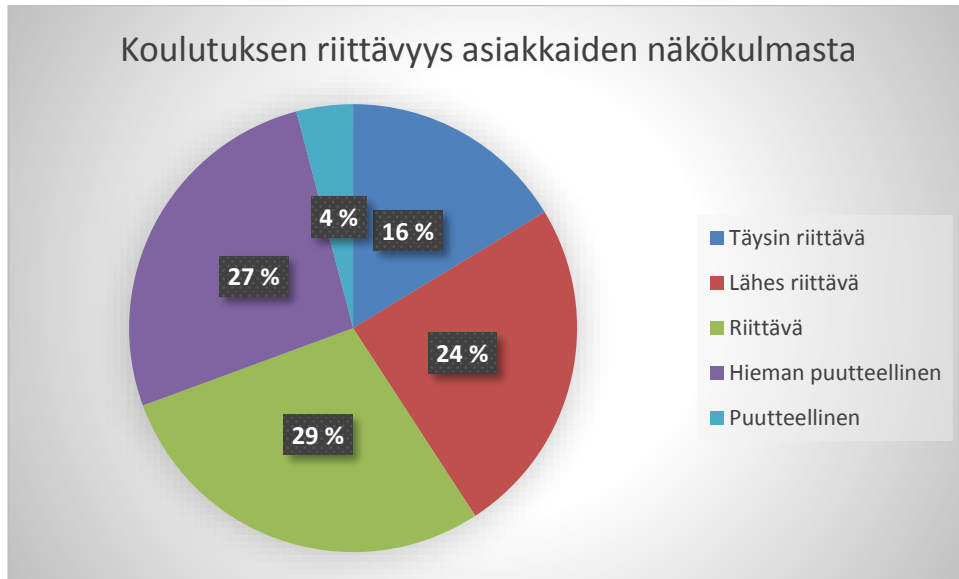
KUVA 1. Vastaajien prosentuaalinen jakauma toimialoittain

Työterveyshuollon henkilöstä on käyttööntokoulutukseen osallistunut 12 henkilöstä 7. Näistä 5 henkilöä on lisäksi hankkinut myöhemmin lisäkoulutusta. Lääkäriaseman osalta vastaajia oli yhteensä 7 kpl, joista 5 on osallistunut koulutukseen käyttööntovaiheessa ja näistä 3 hankkinut myöhemmin lisäkoulutusta. Fysioterapian toimialueelta vastauksia tuli eniten, 29 kappaletta. Käyttööntokoulutukseen osallistui näistä 26 henkilöä, joista 12 hankkinut lisäkoulutusta. Kuva 2 havainnollistaa prosentuaalisesti tätä jakaumaa.



KUVA 2. Asiakkaiden saama koulutus kuvattuna prosentuaalisesti

Koulutuksen riittävyyden arviointiin otettiin kantaa melko tasaisesti. Arviointiasteik-
kona oli väittämiä Täysin riittävästä Puutteelliseen, yhteensä vastausvaihtoehtoja oli 5.
Vastaajista 28 % oli sitä mieltä, että koulutus oli riittävää, eli keskivertoa. Hieman puut-
teellisena saamaansa koulutusta vastaajista piti 26 % ja lähes riittävänä 24 %. Täysin
riittäväksi koulutuksen koki 16 % vastanneista ja puutteelliseksi 4 %. (Kuva 3.)

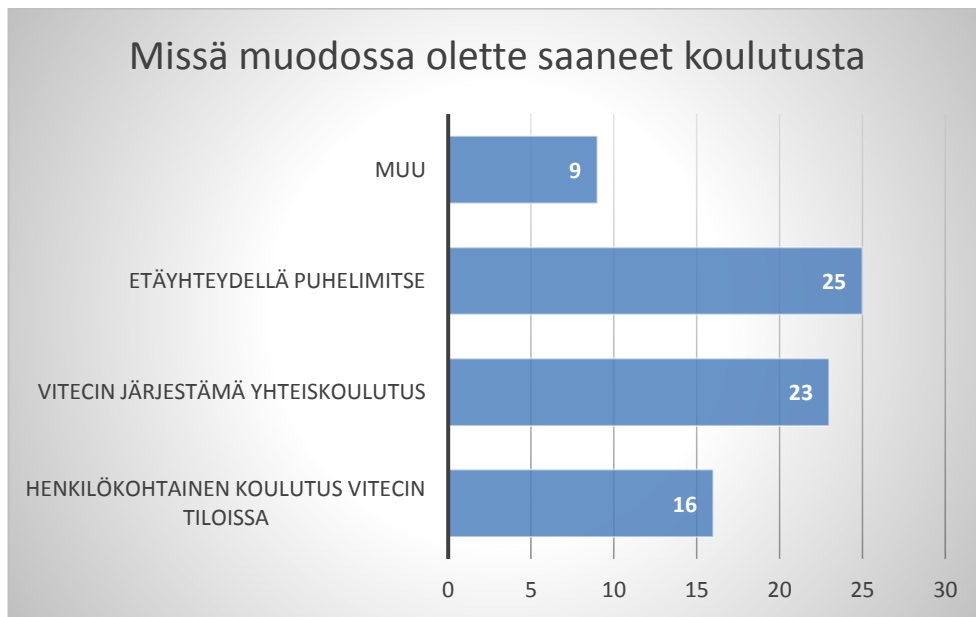


KUVA 3. Asiakkaiden kokemus koulutuksen riittävydestä prosentuaalisesti

Työterveysasiakkaita vastaajista oli 12. Näistä 7 koki saamansa koulutuksen hieman
puutteelliseksi. Riittävänä sitä piti 4 vastaajaa ja lähes riittävänä 1 vastaaja. Fysiotera-
pia-asiakkaista 9 henkilöä vastanneista piti saamaansa koulutusta lähes riittävänä, 8 vas-
taajan kohdalla saatu koulutus koettiin riittäväksi ja täysin riittävänä sitä piti 6 henkilöä
vastanneista. Hieman puutteellisena koulutuksen koki 5 henkilöä ja puutteellisena 1
henkilö. Lääkärikeskuksen puolelta vastaajia oli yhteensä 7. Lähes riittävänä tai riittä-
vänä piti saamaansa koulutusta 4 henkilöä ja puutteellisena 2. Yhden vastaajan mielestä
koulutus on ollut täysin riittävää.

Koulutusmenetelmistä etäyhteydellä pidetty koulutus puhelimitse osoittautui käytetyim-
mäksi. Koulutusta tässä muodossa on saanut yli 50 % vastaajista. Vastaavasti Vitecin
järjestämää yhteiskoulutusta on saanut 46 % vastaajista. Henkilökohtaista koulutusta
Vitecin järjestämissä tiloissa on saanut vastaajista 32 % ja Muu-osioon on vastannut 18

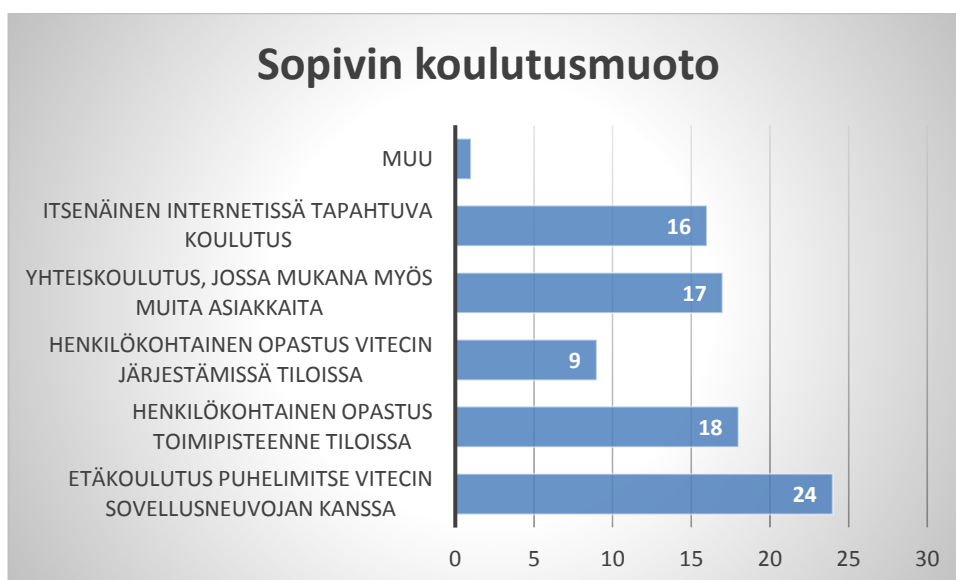
% vastaajista. Tämä voi käsittää esimerkiksi sähköpostitse tullutta neuvontaa tai dokumentoituja ohjeistuksia. (Kuva 4.)



KUVA 4. Käytetty koulutusmuoto saadussa koulutuksessa

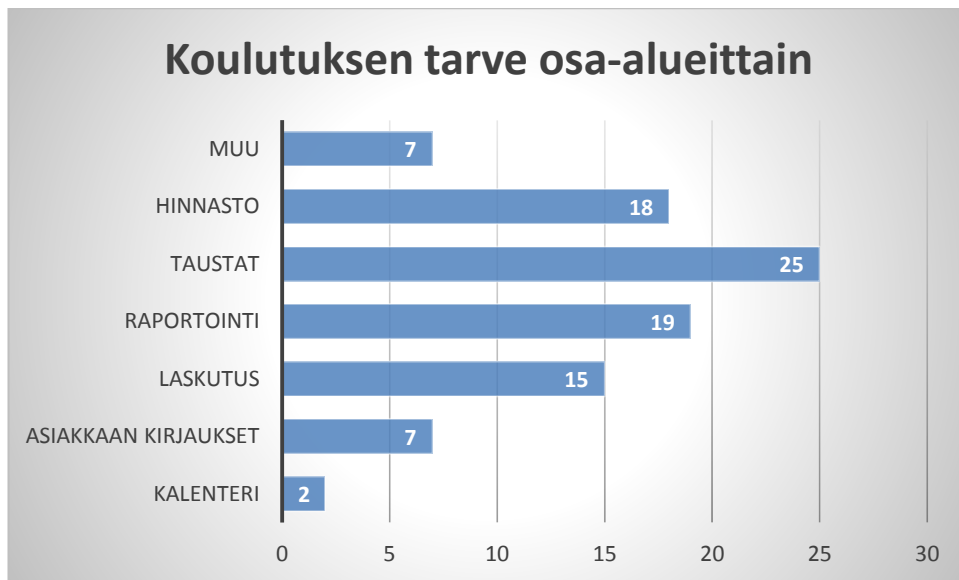
6.3 Koulutusmuodot ja ohjelman osa-alueet

Vastaajia pyydettiin kyselyssä ottamaan kantaa siihen, millainen koulutustapa heille on kaikkein toimivin. Vaihtoehtoina oli etäyhteydellä pidettävä koulutus yhdessä sovellusneuvojan kanssa, henkilökohtainen opastus valituissa tiloissa, yhteiskoulutus muiden asiakkaiden kesken sekä itsenäinen ajasta ja paikasta riippumaton kouluttautuminen verkossa. Kaikkien vastanneiden kesken suosituin tapa oli henkilökohtainen opastus joko asiakkaan omassa toimipisteessä tai Vitecin järjestämissä tiloissa, tämän vaihtoehdon koki parhaaksi yhteensä 27 vastaajaa. Toiseksi parhaana vaihtoehtona koettiin etäyhteydellä tapahtuva koulutus sovellusneuvoja kanssa, tämä vaihtoehto keräsi 24 vastausta. Yhteiskoulutus muiden asiakkaiden kanssa keräsi 17 vastausta ja itsenäinen kouluttautuminen 16. (Kuva 5.)



KUVA 5. Asiakkaiden kokemuksen mukaan heille sopivin koulutusmuoto

Ohjelman eri aihealueisiin kohdistuvan koulutustarpeen suhteen suurin osa koski ohjelman taustojen määrittelyä, raportointia ja laskutusta. Avoimista vastauksista kävi myös ilmi, että käyttäjät haluaisivat hyödyntää ohjelman monipuolisia ominaisuuksia enemmän. Taustojen määrittely kuntoon on olennaisin osa käyttöönottoa ennen järjestelmän varsinaista käyttöä. Näiden suhteen tulee asiakkailla usein ajan myötä kysyttävää, sillä kun määrittelyt ja asetukset on kerran käyttöönoton yhteydessä laitettu, ei niihin ole tarvetta palata ennen kuin ilmenee tarvetta muutoksiin. Taustat ovat yhteydessä jokaiseen ohjelman osa-alueeseen ja niiden myötä saattaa helposti tulla eteen ongelmatilanteita. Taustojen suhteen asiakkaan täydellinen kouluttaminen on kuitenkin pelkän käyttöönoton yhteydessä lähes mahdotonta, sillä ohjelma on hyvin laaja. (Kuva 6.)



KUVA 6. Ohjelman eri osa-alueiden suhteen koettu koulutuksen tarve

6.4 Asiakkaiden avoimet vastaukset

Kyselyssä oli mahdollisuus antaa kirjallinen avoin kommentti kokemuksestaan koulutuksen suhteen. Vastauksia tuli yhteensä 23. Moni kokee järjestelmän olevan hyvin laaja koulutuksen määrään nähden ja useiden toiminnollisuuksien kannalta toivovat enemmän käytännön harjoittelua. Vastauksista ilmenee myös, että asiakkaat kokevat kouluttajien oman osaamisen joissain tapauksissa heikohkoksi. Etäyhteydellä pidettyjen koulutusten suhteen ilmenneitä ongelmia on ollut vastaajien mukaan yhteyskatkokset, jotka ovat saattaneet kestää pitkään ja näin ollen koulutukseen varattu aika on ollut odotettua lyhyempi. Tämä havaittu ongelmaksi erityisesti suurien asiakasorganisaatioiden kohdalla, joiden asennuksissa toimintoja on paljon.

Vastauksista ilmenee, että järjestelmän toiminnollisuudet, joita käytetään harvemmin – esimerkiksi vain kerran tai kaksi vuodessa, ovat hankalimpia toimintoja oppia ja sisäistää. Vastaajat kaipaavat eniten käytännön opetusta, mielellään henkilökohtaista ja selkeiden tilanteiden hallinnan opettelua, joita todellisuudessa tulee työtä tehdessä eteen. Vastauksista ilmenee myös, että tietotekniikan tuntemus koetaan vähäiseksi ja sen vuoksi myös järjestelmän käytön kanssa ei ole rohkeutta toimia ilman opastusta.

Asiakkailla on käytössään varsinaisen ohjelman lisäksi myös koeajoasennus, jossa heidän on mahdollista milloin tahansa harjoitella erilaisten toimintojen käyttöä ja tutustua ohjelman ominaisuuksiin. Koulutuksen tarve käyttöönoton yhteydessä riippuu siitä,

kuinka paljon asiakas haluaa koulutusta ostaa. Toisilla saattaa olla tarve useampaan koulutuskertaan kuin toisilla. Yleinen tietotekninen osaaminen vaikuttaa vahvasti tähän. Kyselyyn vastanneista suurin osa on fysioterapian toimialan henkilöitä, joiden keskuudessa yleinen tietotekninen osaamistaso on alhaisempi, kuin esimerkiksi työterveyden henkilöillä.

6.5 Vitecin sisäinen tutkimuskysely

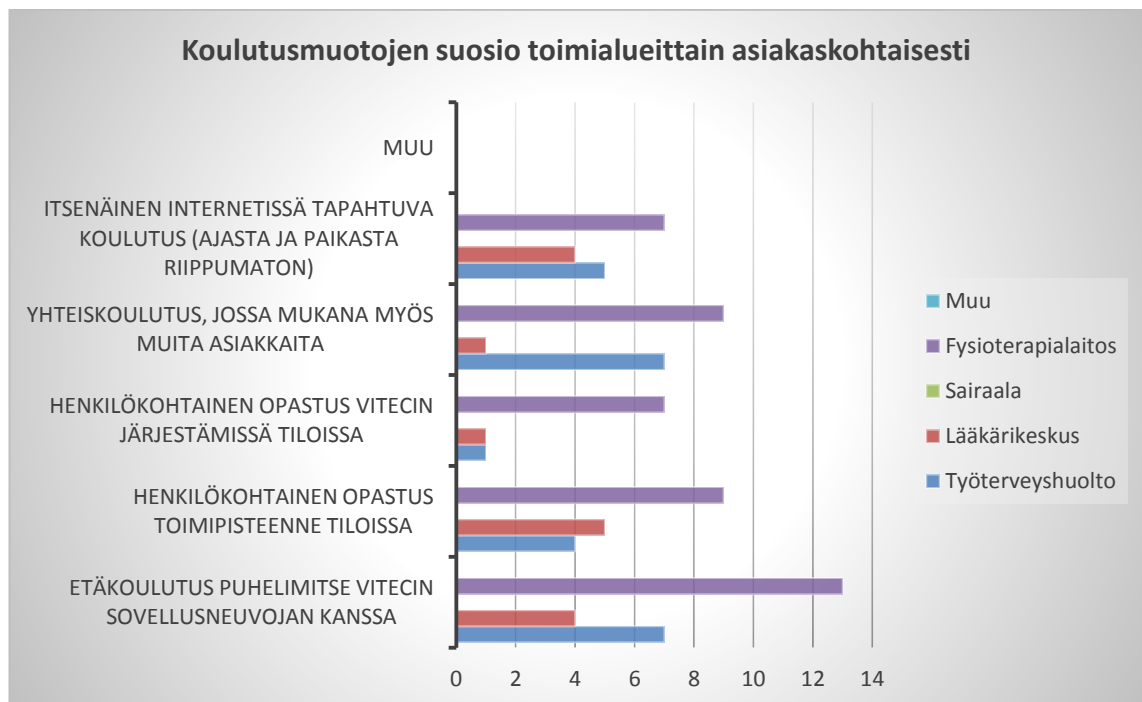
Työn edetessä päätettiin toteuttaa toinen kysely (Liite 3), joka osoitettiin Vitecin asiakasrajapinnassa työskenteleville henkilöille sisäisesti. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakasrajapinnassa työskentelevien henkilöiden näkemys siitä, miten eri toimialoilla työskentelevät asiakkaat kokevat heidän näkökulmastaan eri koulutusmuotojen toimivuuden.

Asiakasrajapinnassa työskentelee yhteensä 14 henkilöä, kyselyyn vastauksia saatiin 7. Kysymyksiä oli ainoastaan kaksi, joista toinen koski vastaajan työn kuvaa yrityksessä ja toisessa oli listattu asiakaskyselyssäkin luetellut koulutusmuodot ja niiden rinnalla eri toimialat. Vastaaja sai siis valita eri toimialojen kohdalla ilmenneet suosituimmat koulutusmuodot.

Vastauksista kävi ilmi, että työterveyshuollon asiakkaiden kohdalla suosituimpina koettiin yhteiskoulutus, jossa mukana muita asiakkaita sekä henkilökohtainen koulutus asiakkaan valitsemissa tiloissa. Tämän toimialan asiakkaiden ei sitä vastoin koeta lainkaan pitävän itsenäistä kouluttautumista sopivana vaihtoehtona. Lääkärikeskus-asennusten käyttäjien kesken koulutusmuotojen käyttö jakautuu melko tasaisesti, ainoastaan Vitecin omiin tiloihin sijoittuva koulutus koetaan sisäisesti vähemmän suosituksi. Sairaala-asennus asiakkaat suosivat omissa tiloissaan järjestettävää koulutusta ja heidän kiinnostuksensa verkkokoulutusta kohtaan koetaan hyvin vähäisenä. Verkkokoulutus ei myöskään ole suosittua fysioterapia-asennusta käyttävien joukossa. Henkilökohtainen opetus joko etänä neuvojan kanssa tai Vitecin tiloissa on osoittautunut fysioterapia-asiakkaiden kesken eniten käytetyksi. Yleisesti vastauksista ilmenee henkilökohtaisen koulutuksen olevan verkkokoulutusta yleisempi muoto.

7 KOULUTUSMUODOT ASIAKKAIDEN JA HENKILÖKUNNAN NÄKÖKULMASTA

Kyselyiden tarkoituksena oli selvittää, millaisia erilaisia koulutusmuotoja Vitec tarjoaa asiakkailleen ja millaiset koulutusmenetelmät toisivat asiakkaille suurimman hyödyn ja pienimmän vaivan. Asiakaskontaktit ovat yritykselle tärkeitä ja suuri osa asiakastytyväisyyttä on ohjelman käyttäjäystävällisyys. Laajan ohjelmiston käyttöönotto on pitkä prosessi, jonka alussa asiakas perehdytetään ohjelman perustoimintojen käyttöön, tämä koulutus on pohjana kaikkien muiden asiakasorganisaatioissa työskenteleville ohjelman käyttäjille. Vitec käyttää eri menetelmiä näiden koulutusten järjestämiseen. Kahden toteutetun kyselyn avulla haluttiin selvittää, mitkä näistä menetelmistä ovat asiakkaiden sekä heidän kanssaan työskentelevän henkilökunnan näkökulmasta parhaimmiksi koetut milläkin toimialueella. Kummassakin kyselyssä esitettiin samat vaihtoehdot, tämän lisäksi sisäiseen kyselyyn lisättiin vaihtoehto Webinar-etäkoulutus, sillä tämän merkitys kasvoi työn edetessä suuremmaksi.



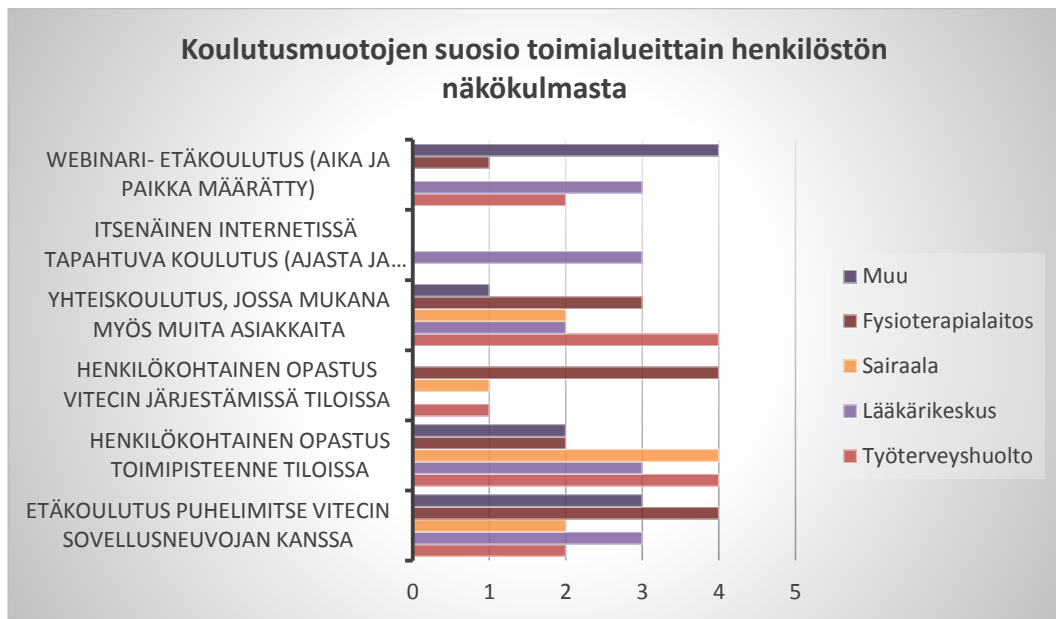
KUVA 7. Asiakkaiden suosimat koulutusmuodot toimialakohtaisesti

Kyselyjen vastauksista käy ilmi, että jakauma suosituimpien menetelmien suhteen osuu melko hyvin kohdalleen verrattessa henkilöstön ja asiakkaiden vastauksia. Esimerkiksi

henkilökohtainen etäopastus sovellusneuvojan kanssa puhelimitse koetaan molempien osapuolten mielestä suosituimmaksi fysioterapia-asennusten käyttäjien joukossa. Vastaavasti samalla toimialueella itsenäinen, verkossa tapahtuva ajasta ja paikasta riippumaton kouluttautuminen ei ole kovin suuressa suosiossa. Fysioterapiaa harjoittavat toimipisteet ovat usein pienehköjä yrityksiä, jotka tekevät ison osan työstään virallisen toimipisteen ulkopuolella. Tästä voidaan päätellä heidän aikataulunsa olevan ajoittain kii-reistä, jolloin aikaa itsenäiselle opiskelulle ei työn ohella jää. Fysioterapia-asennusten ominaisuudet eivät välttämättä kaikki ole asiakkaiden käytössä aktiivisesti, ja käyttöö-ottovaiheen koulutuksesta saattaa olla pitkä aika. Henkilökohtaisen opastuksen vaikutus on näin ollen suurempi kuin itsenäisen perehtymisen. Lisäksi henkilöstön puolesta on havaittu myös tämän toimialan käyttäjien olevan aktiivisempia matkustamaan Vitecin omiin järjestämiin tiloihin kouluttautumisen vuoksi.

Työterveyshuollon vastauksien suhteen on havaittavissa eroja henkilöstön ja asiakas-kunnan välillä sen suhteen mikä koetaan parhaana koulutusmuotona. Asiakkaiden vas-taukset painottuvat tällä toimialalla henkilökohtaiseen etäopastukseen sekä yhteiskoulu-tukseen muiden asiakkaiden kanssa, kun taas henkilöstö mieltää opastuksen asiakkaan omissa tiloissa suosituimmaksi yhteiskoulutuksen lisäksi. Yhteiskoulutus muiden toi-mialalla työskentelevien kanssa antaa mahdollisuuden asioiden pohtimiseen koulutuk-sen aikana. Kun kysymyksiä esitetään muiltakin tahoilta, lisää se varmuutta koulutetta-vien keskuudessa esittää kysymyksiä asioista, jotka saattaisivat muussa tilanteessa jäädä epäselväksi. Yhteisöllisyys koetaan hyväksi. Moni koulutettavista ei välttämättä ole tek-nisesti osaavia ja uuden laajan järjestelmän opetteleminen on pitkä prosessi.

Itsenäisen kouluttautumisen suosio on lääkäriasema- asennusten käyttäjiä lukuun otta-matta vähäinen lähes jokaisella toimialalla, yleisempi mielipide henkilöstön näkökul-masta. Asiakkaiden vastauksista käy ilmi, että halukkuutta itsenäiseen perehtymiseen ohjelman suhteen olisi, mutta saatavilla oleva tieto ei välttämättä ole riittävää. Tämä käy ilmi myös kyselyn avoimista vastauksista, jotka löytyvät sellaisenaan työstä liitteenä.



KUVA 8. Asiakkaiden suosimat koulutusmuodot toimialakohtaisesti henkilöstön näkökulmasta

Sähköisen potilastiedon arkiston sekä rakenteisen kirjaamisen käyttöönotto tuo kouluttamiseen uusia haasteita. Fysioterapia- asennusten käyttäjille muutoksia on edessä paljon kirjaamisen ja arkiston myötä, siirtyminen uuteen asennukseen ja uusien ominaisuuksien opetteleminen on pitkä prosessi. Koulutukset käynnistyvät keväällä Webinari-verkkoseminaarin muodossa, sillä fysioterapia- asiakkaita on useampi sata. Koulutukset ovat pääasiassa yhteiskoulutustilaisuuksia, joissa on mahdollisuus olla läsnä paikan päällä. Etäyhteydellä osallistuminen on mahdollista kaikille halukkaille. Asiakkaat voivat halutessaan siis osallistua useampaan tilaisuuteen.

8 POHDINTA

Työn avulla haluttiin selvittää potilastietojärjestelmä Acutea käyttävän asiakaskunnan näkemys siitä, millaisen koulutusmuodon he kokevat olevan itselleen hyödyllisin ja millaisia eri koulutusmenetelmiä asiakkaille voidaan tarjota. Tämän lisäksi asiakkailta oli mahdollisuus antaa avoimia vastauksia koskien ohjelman eri osa-alueisiin perehtymistä sekä saadun koulutuksen puutteita. Tutkimusta varten loin asiakaskyselyn, jonka lähetin jokaisen asiakasorganisaation kirjatulle yhteyshenkilölle. Kyselystä saadut vastaukset purin erilaisiksi diagrammeiksi sekä tekstiksi ja tein näiden lisäksi teoriapohjaista kuvausta erilaisista käytetyistä koulutusmenetelmistä.

Kyselyyn vastanneita asiakkaita oli asiakkaiden kokonaismäärään nähden melko vähän ja tämän vuoksi kyselyn tuloksia ei voida pitää kokonaisvaltaisesti yleisinä. Vastaajista suurin osa oli fysioterapia- asennuksen käyttäjiä, mistä voidaan päätellä, että heidän kohdallaan ohjelman käytön osaaminen saattaa olla suurempi kysymys, kuin esimerkiksi julkisen terveydenhuollon asennuksissa. Tämän voisi ajatella johtuvan siitä, että ohjelman käytön laajuus on paljon suurempi ja erilaisten toimintojen hyödyntäminen paljon yleisempää suurilla organisaatioilla ja näin ollen heidän käytön osaamisensa karttuu nopeammin, kuin pienemmissä yrityksissä.

Työn edetessä päätimme toteuttaa vielä toisen kyselyn sisäisesti Vitecin henkilöstölle. Kysely oli lyhyt ja tarkoitettu asiakasrajapinnassa työskenteleville henkilöille. Kyselyyn eivät kaikki ehtineet vastaamaan mutta sillä sain hieman kuvaa siitä, miten henkilöstö kokee asiakkaiden suhtautuvan koulutusmenetelmiin. Vastauksista selvisi, että henkilöstön ja asiakkaiden näkökulmat poikkeavat toisistaan. Tässä mielessä kyselyn toteuttaminen on hyödyksi juuri koulutusmuodon suhteen eri toimialoilla.

Työn eteneminen käynnistyi kyselyn luomisesta, jonka lähetin asiakkaille vuoden lopulla. Vastausaikaa oli noin kuukausi, tällä välillä olisin voinut aloittaa kirjoitustyön esimerkiksi teoriapohjalta, mutta ajan käyttö osoittautui melko suureksi haasteeksi ja kirjoittaminen käynnistyi vasta helmikuun aikana. Kirjoittaminen eteni melko nopeasti alkuun, kunnes huomasin, että teoriaa aiheesta on todella hankalaa löytää. Verkkohakuna tulokset koskivat yleensä eri yritysten omia käytäntöjä ja myytävänä olevia työkaluja. Tässä työssä tarkoitus oli kuitenkin perehtyä koulutusmenetelmiin yleisellä tasolla. Lopulta yhden hyvän materiaaliksi sopivan kirjan, sekä oman tietämyksen perusteella sain kasattua hieman teoriaa kouluttamisen eri käytännöistä. Alun perin suunnitteilla oli myös tehdä työhön kehittämisehdotuksia kouluttamisen kannalta, mutta tämä olisi mielestäni vaatinut

jo alussa erilaisen lähestymistavan. Kyselylomakkeella ei myöskään saatu tarpeeksi kattavaa otantaa asiakkaiden mielipiteistä, jotta niiden perusteella voitaisiin toteuttaa esimerkiksi suuria muutoksia.

Vastauksista saatiin kuitenkin hyvin suuntaa siihen, mitä asioita voidaan huomioida tulevaisuudessa ja mitkä ovat kouluttamisen kulmakiviä.

Päällimmäisenä työstä on tullut itselle selkeämmäksi se, miten eri tavalla eri asiakkaat mieltävät koulutusmenetelmät ja niiden hyödyllisyyden. Eniten itseäni kiinnostivat asiakkaiden avoimet vastaukset, joita olisi voinut kerätä enemmän ja tehdä työhön myös niin sanotun haastatteluosuuden. Opinnäytetyön tekemisen aikana tuli myös kiinnitettyä entistä tarkemmin huomiota työn aikana asiakkaiden tapaan oppia asioita.

LÄHTEET

Acute. Acute. Luettu 17.2.2017

<http://www.acute.fi>

Heikkilä, Tarja. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Luettu 18.2.2017

<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Kupias, Päivi ja Koski, Mia. 2012. Hyvä kouluttaja. Sanoma Pro

Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Virtuaali ammattikorkeakoulu. Luettu 20.2.2017.

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>

Tutkimusprosessi. Kvantitatiivisten eli ei määrällisten menetelmien ohjeita. Luettu 18.2.2017.

<https://kvanti.wikispaces.com/Tutkimusprosessi>

Vitec Henkilöstökäsikirja

LIITTEET

Liite 1. Kyselyn saateviesti

Aika 20.12.2016 13:28
Lähetänyt Heinilä Tiia
Aihe Vitecin käyttäjäkoulutuksen kehittämiskysely
Viesti Hei,

työskentelen Vitecin asiakastuessa ja teen opinnäytetyötä Tampereen ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyöni aihe on Acuten käyttäjäkoulutus, sen osa-alueet sekä koulutuksen muoto ja tarpeen kartoittaminen asiakaslähtöisesti. Tavoitteenamme olisi tarjota asiakkaillemme mahdollisimman kattavaa koulutusta ohjelman käyttöön ajasta ja paikasta riippumatta, ja haluaisimmekin nyt kuulla teidän mielipiteenne ja näkökulmanne asiasta.

Vastaamalla kyselyyn annatte asiakaslähtöisen mielipiteen kouluttamisen kehittämiseen. Aikaa kyselyyn vastaamiseen on 31.1.2017 asti.

Linkki kyselyyn:

<https://www.webpolsurveys.com/S/F15DB78CDF388078.par>

Kiitos vastauksestasi!

Ystävällisesti

Tiia Heinilä

Liite 2. Asiakkaille lähetetty kyselylomake

1(2)

Acute käyttäjäkoulutus

1. Millä seuraavista toimialueista toimitte pääsääntöisesti? (Valitkaa vain yksi) *

Työterveyshuolto
 Lääkärikeskus
 Sairaala
 Fysioterapialaitos
 Muu

2. Oletteko osallistuneet käyttöönottoprojektissa pidettyyn koulutukseen ja/tai hankkineet lisäkoulutusta? *

Kyllä, olen osallistunut sekä käyttöönottokoulutukseen, että hankkinut lisäkoulutusta
 En ole osallistunut käyttöönottokoulutukseen, mutta olen hankkinut lisäkoulutusta
 Olen osallistunut käyttöönottokoulutukseen
 En ole osallistunut käyttöönottokoulutukseen
 Muu

3. Missä muodossa olette saaneet koulutusta? *

Henkilökohtainen koulutus Vitecin tiloissa
 Vitecin järjestämä yhteiskoulutus
 Etäyhteydellä puhelimitse
 Muu

4. Oliko koulutus mielestänne? *

Täysin riittävä
 Lähes riittävä
 Riittävä
 Hieman puutteellinen
 Puutteellinen

5. Mikäli koulutus ei ollut mielestänne riittävää, mitä olisitte kaivanneet enemmän

6. Oletteko tutustuneet järjestelmän vasemmasta valikosta löytyvään Acute Online- käyttöohjeeseen? *

Kyllä
 Ei

7. Oletteko saaneet ohjeesta apua tarvittaessa?

- Kyllä
 Osittain
 Ei

8. Mitä toiveita teillä olisi ohjeen suhteen?

9. Millainen koulutustapa olisi teille itsellenne sopivin ja hyödyllisin? *

- Etäkoulutus puhelimitse Vitecin sovellusneuvojan kanssa
 Henkilökohtainen opastus toimipisteenne tiloissa
 Henkilökohtainen opastus Vitecin järjestämissä tiloissa
 Yhteiskoulutus, jossa mukana myös muita asiakkaita
 Itsenäinen internetissä tapahtuva koulutus (ajasta ja paikasta riippumaton)
 Muu

10. Valitkaa seuraavista osa-alueista ne, joiden suhteen koette koulutuksen tarpeen olevan suurin

- Kalenteri
 Asiakkaan kirjaukset
 Laskutus
 Raportointi
 Taustat
 Hinnasto
 Muu

Liite 3. Vitecin sisäinen kyselylomake

Vitecin sisäinen kysely asiakaskoulutuksesta

1. Työnkuvasi Vitecillä *

- Asiakastuki/puhelin
 Projektihenkilö
 Palvelupäällikkö
 Muu

2. Toimialakohtaisesti, mikä koulutusmuoto on oman arviosi mukaan kiinnostanut asiakkaita eniten *

	Etäkoulutus puhelimitse Vitecin sovellusneuvojan kanssa	Henkilökohtainen opastus asiakkaan toimitiloissa	Henkilökohtainen opastus Vitecin järjestämissä tiloissa	Yhteiskoulutus, jossa mukana myös muita asiakkaita	Itsenäinen internetissä tapahtuva koulutus (ajasta ja paikasta riippumaton)	Webinari- etäkoulutus (aika ja paikka määrätty)
Työterveyshuolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lääkärikeskus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sairaala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fysioterapialaitos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>