



Yhdessä terveyttä

# Sähköisen potilaskertomuksen koulutuksen laadunvarmistaminen

projektipäällikkö Jarmo Toivola  
Pirkanmaan sairaanhoitopiiri

MD-Miranda - hoitokertomus projektit  
PSHP:ssä 2005-2006



## Käyttöönottoprojektin taustaa

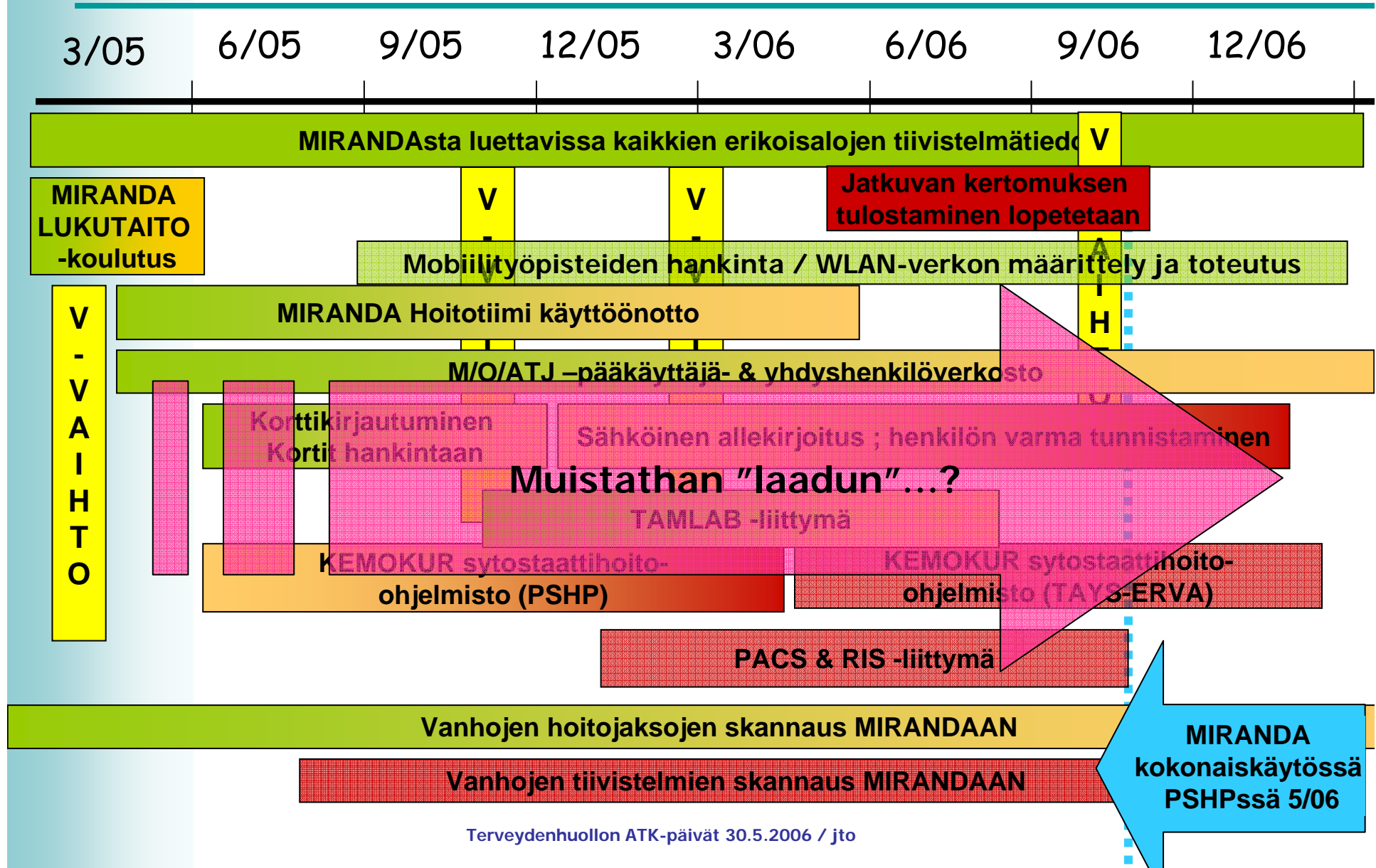
- Tampereen yliopistollinen sairaala, Valkeakosken aluesairaala, Vammalan aluesairaala
- Moniammatillinen hoitohenkilöstö yht. n.4500
- Koulutus kahdessa vaiheessa – syksy -05 ja kevät -06
- Pääkouluttajina vastuualuekohtaiset pääkäyttäjät - oman vastuualueensa substanssin asiantuntijoita
- Toimipaikkakohtaiset yhdyshenkilöt – välitön lähituki
- Muutoksenhallinnan ohjausryhmät; vastuualuekohtainen määritely-, ohjaus- ja päätösvastuu



Yhdessä terveyttä

"Laadulla tarkoitetaan kaikkien niiden ominaisuuksien yhdistelmää, jotka tyydyttävät asiakkaan tarpeet, asiakkaan ollessa joko tuotteen tai palvelun välitön vastaanottaja tai sen loppukäyttäjä tai molemmat. "

(Clarkson 1995)





Yhdessä terveyttä

# Käyttöönotto- ja koulutusprosessi

## ETUKÄTEISARVIOINTI;

- nykytilan analyysi; mm. osaamistason ja infrastruktuurin määrittely
- visio, strategia ja tavoiteasettelu; ohjausryhmää tukevat työ-, kokous- ja tarkistuslistat, keskeiset prosessikuvaukset

Kartoitus- ja valmistelu

Pääkäyttäjät  
Yhdyshenkilöt  
Ohjausryhmät

## TOIMINNAN ARVIOINTI;

- Tavoitelähtöinen arviointi
- Välitön Web-kysely koulutetuille
- palautteen käsittely  
=> tarvittava muutos
- Ohjausryhmän suorittama seurantatyö ja päätökset

Koulutus- ja käyttöönotto

Projekti-ryhmä(t)

Tuotanto- ja lähituki

MD-Miranda  
MD-Oberon  
Erillisjärjestelmät  
Ym...

## TUOTANTOKÄYTÖN SEURANTA;

- Pääkäyttäjäseminaarien ja ohjausryhmien merkitys suuri
- Loppukäyttäjille kohdennettu toistuva kysely



## Pääkäyttäjien koulutus ja tuki - Tavoitteena vahva asiantuntijuus ja motivaatio !

- Valintaprosessi ja kriteerit!
- Voimaistaminen! Riittävä auktoriteetti => apuna hallinnon ja hankkeen tuki ja tiedottaminen
- Alkukoulutus (5 pv) pienryhmissä (2-4 hlöä)
- Valmis ohjelmarunko suunnittelun ja toiminnan tueksi
- Pääkäyttäjäseminaari 1-2 / kk => pääkäyttäjäkollegio
  - => tietoa, tukea, taitoa
  - => ymmärrys ja käsitys muista toimijoista
  - => toimintamallit yhdentyvät
  - => parhaat käytänteet ja ratkaisut kaikkien hyödyksi



Yhdessä terveyttä

## Pääkäyttäjien koulutus ja tuki - Tavoitteena jatkuva arviointi ja kehitys

- Pääkäyttäjäkollegion tavoitteena *vertaisuus*. => tasavertainen dialogi ja kokemusmaailma
- Dialogin ja arvioinnin perustuttava yhteisesti ymmärrettyihin ja määriteltyihin kriteereihin => projektin hallinnalla ja ohjauksella suuri merkitys
- Kollegio ja vertaisuus mahdollistavat mm...;
  - Yhteisöllisen asiantuntijuuden
  - Ongelmatilanteiden nopean tunnistamisen ja ratkaisemisen
  - Tiedonhankinnan- ja välittämisen keskitetysti; esim. järjestelmällinen havainnointi tai kysely, tulosten jakaminen...

.....Eli paremman muutosprosessin laadun?



## Loppukäyttäjien koulutus - Tavoitteena hallittu muutos tiedossa ja taidossa

- Kriittisiä kohtia koulutuksen sisältö, ajoitus, määrä
  - Oppiminen ja käyttöönotto kestää odotettua pitempään
- Toteutus pienryhmissä (6-9 hlöä / 3½h) ATK-luokissa
- Vastuualuekohtainen tiivis ja eheä koulutusputki
  - => Aikataulut ja resursointi
- Koulutuksen, käyttöönoton ja lähituen ketjutus;
  - => kouluttaja jalkautuu heti kentälle => välittömän lähituen merkitys korkea => alkuvaiheen onnistuminen ja osaaminen motivoi!
- Yksikkökohtaiset yhdyshenkilöt lähitukena



Yhdessä terveyttä

## Loppukäyttäjien koulutus - Tavoitteena hallittu muutos tiedossa ja taidossa

- Moniammatillinen työväline => moniammatillinen koulutusryhmä => "hoitotiimiajattelu" jo koulutusryhmissä
- Koulutustyytyväisyyskysely 1vkon sisällä
  - palautteen käsittely projektiryhmässä pääkäyttäjän kanssa
  - Raportointi ja ehdotukset ohjausryhmille
- Tietotekniikan perusosaamisen taso! Koulutusryhmien epätasaisuus häiritsee koulutus- ja oppimistilannetta.
- Perusosaamiskoulutus ostettu ulkoa (millainen "laatu"?)





Yhdessä terveyttä

## Loppukäyttäjien koulutuksen laadun arviointi

- Laadun ja arvioinnin sisällön määrittely vaikeaa.
- Onko laatu sitä mitä mitataan?
  - Kenen näkökulma? Onko "asiakkaana" loppukäyttäjä, tehtävän asettaja, jokin muu sidosryhmä?
  - Mittareiden valinta?
  - Vastausten tulkinta? Entä katoanalyysi? Muutosvastarinnan ymmärtäminen ja reagointi.
  - Ajankohta?, toistot?, kattavuus/otoskoko?
- Arvioinnin ja tavoiteasettelun kritisointi
- Vaatimuksenmukaisuuden määrittely
  - Käyttäjän osaamiselle asetettava odotusarvo, joka voi vaihdella eri käyttöympäristöissä



Yhdessä terveyttä

## Laadunhallinta organisaatiotasolla –

- Suunnittelun, arvioinnin ja laadunhallinnan toteutumiseksi muodostettu verkostoja, (projektipäälliköt ja "AJ-ryhmä"), jotka tukevat mm. laatutyötä, toiminnan suunnittelua ja integrointia organisaation eri tietojärjestelmähankkeissa.
- Muutoksenhallinnan ohjausryhmille siirretty vastuuta ja päätösvaltaa
  - => prosessin "omistaminen"
  - => vaatii vahvan ryhmän ja motivaation
  - => toiminnan kehittämisen näkökulma
  - => koulutustason ja osaamisen seuranta



Yhdessä terveyttä

## **Kirjallisuutta;**

Clarkson, M-L, 1995. Koulutuksen laadun kehittämisen eri lähestymistapoja. Kokeiluja ja kokemuksia. Teoksessa Aikuiskoulutuksen arviointi. Aikuiskasvatuksen 36. vuosikirja. Helsinki.

Kinnunen Juha & Nykänen Pirkko, 1999. Terveystietotekniikan arviointi. Teoksessa Saranto Kaija & Korpela Mikko (toim). Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. WSOY. Porvoo.

Korhonen Maritta, 2003. Tietojärjestelmien kehittämistyö yhteistoiminnallisena oppimisprosessina. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät 2003. Tutkimuspaperit. Osaavien keskustusten julkaisuja 1/2003. Helsinki.

Luostarinen Jaana & Ässämäki Silja, 2004. Potilastietojärjestelmän kouluttajan osaaminen ja asiantuntijuus. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät 2004. Osaavien keskustusten julkaisuja 4/2004. Helsinki.

Reponen Tapio Jakobson Matti (toim). Julkisen sektorin tietohallintostrategiat. Sisäasianministeriö. Helsinki.

Ripatti Sinikka, 1999. Tietojärjestelmien käyttöönotto. Teoksessa Saranto Kaija & Korpela Mikko (toim). Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. WSOY. Porvoo.

Seppänen-Järvelä Riitta, 2005. Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. Stakes, FinSoc Arviointiraportteja 2/2005. Helsinki 2005.

Sydänmaalakka Pentti, 2000. Älykäs organisaatio – tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. Enterprise adviser- kirjasarja nro 17 (2000). Kauppakaari Oyj ja Pentti Sydänmaalakka. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.