

# TOIMITUSSOPIMUS ASIAKAS- JA POTILASTIETOJÄRJESTELMÄSTÄ

Liite TS2.7  
Koulutuksen pääsuunnitelma

## VERSIONHISTORIA

Päivä	Versio	Kuvaus	Tekijä
12.3.2015	3.0	Tarjouspyynnön liite	Hanketoimisto

## SISÄLLYS

VERSIONHISTORIA.....	2
1 JOHDANTO.....	4
1.1 Dokumentin tavoite ja tarkoitus .....	4
1.2 Koulutuksen suunnittelu.....	4
1.3 Toiminnan muutoksen koulutus.....	4
1.4 Johdon sitoutuminen edellytyksenä.....	5
2 KOULUTUSTEN TAVOITTEET .....	6
3 KOULUTUKSEEN LIITTYVÄT ROOLIT JA VASTUUT.....	7
4 KOULUTUSTEN KOHDERYHMÄT JA KOULUTUSTASOT .....	8
5 KOULUTUSTEN VASTUUNJAKO.....	11
6 KOULUTUKSIEN JÄRJESTÄMINEN .....	13
7 KOULUTUSMUODOT .....	15
8 KOULUTUKSEN KEHITTÄMINEN.....	16
9 VIITTEET .....	17

# 1 Johdanto

## 1.1 Dokumentin tavoite ja tarkoitus

Koulutuksen pääsuunnitelma täydentää Toteutus- ja Käyttöönottoprojektien kuvausta<sup>1</sup> koulutuksien osalta. Dokumentissa määritellään osapuolten tehtävät ja vastuut liittyen koulutukseen. Tämän dokumentin tarkoitus on antaa lisätietoa Järjestelmätoimittajille koulutuksien järjestämisestä, kohderyhmistä yms. koulutussuunnittelua varten.

Käyttöönotettavan Järjestelmän oppimisella ja osaamisella on suuri merkitys käyttöönottojen onnistumisessa ja koko Apotti-hankkeelle asetettujen tavoitteiden saavuttamiselle. Apotti-hankkeen tavoitteet ovat:

- Yhtenäiset toimintatavat
- Kustannustehokas ja laadukas toiminta
- Tiedolla johtaminen ja tiedon hyödyntäminen
- Asiakaslähtöinen toiminta
- Tyytyväiset käyttäjät
- Uudet innovatiiviset toimintatavat

Koulutuksen pääsuunnitelmassa käsitellään seuraavia aihealueita:

- koulutusten tavoitteet
- koulutusten vastuunjako
- koulutettavat kohderyhmät
- koulutuksien järjestäminen
- koulutusmuodot

Uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä sisältää uusia ominaisuuksia ja toiminnallisuuksia, jotka tukevat toiminnan muutosta. Nämä ominaisuudet luovat tarpeen muuttaa nykyisiä toimintaprosesseja ja työtehtäviä.

## 1.2 Koulutuksen suunnittelu

Koulutuksen suunnittelu pohjautuu tähän pääsuunnitelmaan ja tarkempi suunnittelu käynnistetään Toteutusprojektin alussa. Koulutuksia järjestetään osana Toteutus- ja Käyttöönottoprojekteja. Koulutus voi muodostaa myös omia osaprojektejansa Pääprojektien sisällä. Osaprojektien muodostamisesta päätetään Toteutusprojektin alussa yhteisessä projektisuunnitteluvaiheessa.

## 1.3 Toiminnan muutoksen koulutus

Toiminnan muutoksen ja uusien toimintatapojen koulutus liittyy olennaisena osana muutoksen johtamiseen ja uuden Järjestelmän käyttöönoton läpiviemiseen. Toiminnan muutoksen koulutus

aloitetaan ennen tai viimeistään samanaikaisesti uuden Järjestelmän koulutuksen kanssa. Toiminnan muutoksen koulutus on kuitenkin kokonaan Asiakkaan ja Tilaajan vastuulla

#### 1.4 Johdon sitoutuminen edellytyksenä

Tilaajien organisaatioiden johdon sitouttaminen tuleviin muutoksiin ja sitä kautta resurssien allokoiminen vaadittavalla tavalla on edellytys koulutusten ja käyttööntöjen läpiviemiselle. Sitoutunut johto ja esimiehet toimivat itse suunnan näyttäjinä, ja he luovat yhdessä henkilökunnan, potilaiden ja asiakkaiden kanssa raamit oikeanlaiselle, myönteiselle toiminnan muutokselle.

## 2 Koulutusten tavoitteet

Koulutusten tavoitteet ylätasolla ovat seuraavat:

- hyvä- ja tasalaatuisen järjestelmän käyttötaidon takaaminen kaikille käyttäjille yhtenäisen koulutussuunnittelun ja -materiaalin avulla
- hyvän ja tasalaatuisen koulutuksen takaaminen kaikille käyttäjille yhtenäisen koulutussuunnittelun ja -materiaalin avulla
- uuden Järjestelmän edellyttämien uusien toiminnallisuuksien ja toimintatapojen yhtenäinen oppiminen ja toiminnan muutoksen ja siihen liittyvien uusien toimintatapojen ja prosessien omaksumisen tukeminen
- yhtenäisten asiakas- ja potilastietojen tuottaminen toiminnan, raportoinnin ja esim. laskutustietojen pohjaksi
- kaikilla käyttäjillä on toimittajan normaalien vaatimusten mukainen taitotasojen järjestelmän käyttöön ennen käyttöönottoja

Periaatteena on, että kaikkien hankkeessa mukana olevien organisaatioiden käyttäjät saavat hyvä- ja tasalaatuisen koulutuksen yli organisaatorajojen. Tämä edellyttää yhtenäistä koulutussuunnittelua ja -organisaatiota. Koulutuksia suunniteltaessa hyödynnetään Tilaaajien organisaatioissa ja Järjestelmätoimittajalla jo olemassa olevia koulutusrakenteita, työkaluja, materiaaleja ja hyväksi koettuja käytäntöjä.

Koulutuksiin valmistautuminen on aloitettu jo ennen Järjestelmän valintaa neuvotteluissa saatavan tiedon perusteella. Näin kaikki Asiakkaan ja Tilaaajien edustajat saadaan sitoutettua tulevaan muutokseen. Hyvä viestintä on olennainen osa koulutusstrategian toteuttamista.

### 3 Koulutukseen liittyvät roolit ja vastuut

Koulutus(osa)projektin suunnittelusta ja hallinnasta vastaavat Järjestelmätoimittaja, Asiakas (Apotti) ja Tilaaja (hankintaan osallistuvat kunnat & HUS) Toteutus- ja Käyttöönottoprojektien kuvauksessa<sup>i</sup> määritellyn vastuunjakotaulukon mukaan. Projektinhallinnan prosessit viedään läpi Projektimenetelmät dokumentin<sup>ii</sup> mukaisesti. Koulutus(osa)projektiin nimetään Asiakkaalta koulutuspäällikkö ja mahdollisesti koulutuskoordinaattori. Toimittajan tulee nimetä omasta organisaatiostaan päällikölle/koordinaattorille organisatorinen vastinpari. Koulutukseen liittyvät Asiakkaan, Tilaajan ja Järjestelmätoimittajan muut roolit tarkennetaan (kunkin) projektin asettamis- ja projektisuunnitteluvaiheissa.

Asiakkaan ja Tilaajan koulutukseen liittyvät roolit ja vastuut on syytä määritellä. Niiden tulee olla yhteneväiset kaikissa hankintarenkaan jäsenorganisaatioissa. Alla on alustava hahmotelma rooleiksi ja niiden vastuiksi.

**Taulukko 1 Koulutukseen liittyvät Asiakkaan ja Tilaajan roolit ja roolien vastuut (alustava)**

Rooli	Roolin vastuu	Henkilömääräarvio
Koulutuspäällikkö	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vastaa koulutussuunnitelman laatimisesta</li> <li>Vastaa koulutussuunnitelman toteutumisesta</li> <li>Voi toimia projektipäällikön roolissa koulutukseen liittyvissä projekteissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1-3 täyspäiväistä</li> </ul>
Koulutus-koordinaattori	<ul style="list-style-type: none"> <li>Huolehtii koulutustilojen valmiudesta ja koulutusaikataulun toteutumisesta</li> <li>Huolehtii esim. käyttäjätunnukset koulutuksiin osallistumismerkinnöistä yms.</li> <li>Seuraa annettuja koulutuspalautteita ja raportoi muutostarpeista</li> <li>Voi toimia projektipäällikön roolissa koulutukseen liittyvissä projekteissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2-5 täyspäiväisiä</li> </ul>
Pääkouluttaja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Osallistuu tukihenkilöiden koulutuksen suunnitteluun</li> <li>Osallistuu kouluttajien koulutukseen ja tukeen</li> <li>Osallistuu loppukäyttäjien koulutukseen ja tukeen</li> <li>Voi toimia myös pääkäyttäjänä</li> <li>Voi toimia projektipäällikön roolissa koulutukseen liittyvissä projekteissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>10-20 täyspäiväisiä</li> </ul>
Kouluttaja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kouluttaa loppukäyttäjät</li> <li>Osallistuu koulutusmateriaalin tuottamiseen</li> <li>Osallistuu koulutusten arviointiprosessiin</li> <li>Toimii koulutusvaiheen päätyttyä tukihenkilönä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>50-100 osa- ja täyspäivisiä</li> </ul>
Tukihenkilö	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toimii oman yksikkönsä/toimipisteensä työntekijöiden vieritukena järjestelmän käyttöönotoissa ja niiden jälkeen</li> <li>Suunnittelee oman yksikkönsä/toimipisteensä toimintatapoja koulutuksia vastaaviksi</li> <li>Huolehtii yksikkönsä uusien työntekijöiden järjestelmään perehdyttämisestä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>200-300 osapäiväistä (oman toimen ohella)</li> </ul>

## 4 Koulutusten kohderyhmät ja koulutustasot

Organisaatioissa tulee olemaan eritasoisia Järjestelmän osajia, joille kohdistetaan erilainen koulutus. Suurimman koulutettavien ryhmän muodostavat Järjestelmän Loppukäyttäjät (sosiaalityöntekijät, sairaanhoitajat, lääkärit jne.) sekä heidän kouluttajikseen valitut substanssiosaajat, jotka toimivat erilaisissa rooleissa kuten pääkäyttäjinä, kouluttajina ja tukihenkilöinä. Kohderyhmät on kuvattu alla olevassa Taulukko 2:ssa. Taulukko myös kertoo, mille tasolle mikäkin ryhmä koulutetaan.

**Taulukko 2 Koulutusten kohderyhmät ja koulutustasot**

Milloin roolia tarvitaan?	Kohderyhmä	Milloin koulutetaan?	Koulutustaso
Toteutus- ja käyttöönotto	Projektiryhmä (toteutukseen osallistuvat)	Toteutusprojekti: Määrittely ja tekninen suunnittelu -vaihe	Koulutus, joka sisältää koko Apotti järjestelmän mukautuksen ja kehityksen
Toteutus- ja käyttöönotto	Hallinnolliset henkilöt (kuten hankejohto, hallinnolliset projektipäälliköt yms)	Toteutusprojekti: Projektisuunnittelu vaihe tai Määrittely ja tekninen suunnittelu -vaihe	Kevyt koulutus, jonka tarkoituksena antaa peruskäsitys siitä, minkälaisista osuuksista Järjestelmä koostuu ja mitä niillä voi tehdä. Oletuskesto 2-3 päivää.
Toteutus- ja käyttöönotto	Pääkouluttajat ja koulutuspäällikkö	Toteutusprojekti: Määrittely ja tekninen suunnittelu -vaihe	Sovelluksen ja järjestelmän koulutus, joka mahdollistaa pääkouluttajana ja koulutuspäällikkönä toimimisen toteutusprojektin määrittely ja tekninen suunnittelu -vaiheen aikana  Kouluttamisen koulutus
Toteutus- ja käyttöönotto	Kouluttajat	Pilottiprojekti / Käyttöönottoprojektit	Järjestelmän ja sen toiminnallisuuden koulutus, joka mahdollistaa kouluttajana toimimisen  Kouluttamisen koulutus
Käyttöönotto / Jatkuvat palvelut	Pääkäyttäjät	Pilottiprojekti / Käyttöönottoprojektit	Järjestelmän ja sen toiminnallisuuden koulutus, joka mahdollistaa pääkäyttäjänä toimimisen.
Käyttöönotto / Jatkuvat palvelut	Tukihenkilöt (tukitaso 0, ks. Palvelukuvau <sup>iii</sup> )	Pilottiprojekti / Käyttöönottoprojektit	Perustason koulutus järjestelmän perustoiminnallisuuksista ja



			niiden riippuvuussuhteista poikkeustilanteiden selvittämistä varten
Käyttöönotto / Jatkuvat palvelut	Loppukäyttäjät	Pilottiprojekti / Käyttöönottoprojektit	Järjestelmän ja sen toiminnallisuuden koulutus loppukäyttäjälle
Jatkuvat palvelut	Apotti käyttäjätuki (tukitaso 1)	Pilottiprojekti / Käyttöönottoprojektit (/ Jatkuvat palvelut)	Tukihenkilön koulutus, mikä mahdollistaa ensimmäisen tason tuen tarjoamisen loppukäyttäjille käyttöönottoprojektin yhteydessä.
Jatkuvat palvelut	Tilaaajakohtainen ICT tuki (tukitaso 1)	Pilottiprojekti / Käyttöönottoprojektit (/ Jatkuvat palvelut)	Lyhyt koulutus , joka mahdollistaa tilaaajakohtaisessa ICT-tuessa Apotti-tuen
Jatkuvat palvelut	Asiakkaan keskitetty Apotti-järjestelmätuki (Taso 2)	Pilottiprojekti / Käyttöönottoprojektit (/ Jatkuvat palvelut)	Koulutus, joka mahdollistaa asiakkaan Apotti-järjestelmän 2 tason tukena toimimisen pilotti- ja käyttöönottoprojektien aikana sekä jatkuvissa palveluissa
Jatkuvat palvelut	Asiakkaan järjestelmäylläpito ja kehitys	Pilottiprojekti / Käyttöönottoprojektit (/ Jatkuvat palvelut)	Oletuksena, että nämä ovat samoja henkilöitä, jotka ovat osallistuneet toteutus- ja käyttöönottoprojekteihin, eikä heihin kohdistu mitään koulutusvaatimuksia + luvun 6 koulutus
Jatkuvat palvelut	Apotti käyttöpalveluiden tuki (Taso 2– 4)	Pilottiprojekti / Käyttöönottoprojektit (/ Jatkuvat palvelut)	Koulutus, joka mahdollistaa asiakkaan Apotti-järjestelmän käyttöpalveluiden 24 tason tukena toimimisen pilotti- ja käyttöönottoprojektien aikana sekä jatkuvissa palveluissa

Toteutusprojektin alussa koulutetaan projektiryhmä, pääkouluttajat ja koulutuspäällikkö. Tulevan järjestelmän käyttäjien avainryhmät eli pääkäyttäjät, kouluttajat ja tukihenkilöt koulutetaan

ensimmäisinä ja syvämmäin kuin muut loppukäyttäjät. Avainryhmien koulutus tapahtuu keskitetysti ja koulutuksen jälkeen avainryhmät toimivat työyksiköissä/toimipisteissä loppukäyttäjien välittömänä tukena käyttöönoton aikana ja sen jälkeen. Näin kaikki tulevat loppukäyttäjät saavat mahdollisimman tasalaatuisen ja yhteneväisen koulutuksen järjestelmän käyttöön. Loppukäyttäjät koulutetaan oman toimintaympäristönsä ja roolinsa mukaan.

Loppukäyttäjien koulutuksien toteutuksesta huolehtivat erilliset kouluttajat, joilla on hyvä käytännön kokemus ja toiminnan tuntemus omalta osaamisalueeltaan. Käyttöönottojen vaiheesta riippuen heidän määränsä vaihtelee 50 - 1000 henkilön välillä. Tämä ei kuitenkaan kuluta koko liitteessä TS 2.1 mainittua Asiakkaan ja Tilaajan maksimiresurssimäärää (FTE<sup>1</sup>) millään kvartaalilla. Kouluttajien työpanos yhdellä kvartaalilla on maksimissaan 50 FTE:tä, joka siis koostuu 50 – 250 henkilön työpanoksesta.

Kouluttajien koulutuksista vastaa Asiakas oman käytäntönsä ja yhteisesti laaditun koulutussuunnitelman mukaan. Tilaaja varaa resursseja koulutussuunnitelman mukaisesti pääkäyttäjiksi, kouluttajiksi ja tukihenkilöiksi. Tilaajan tulee myös huolehtia, että Loppukäyttäjille on varattu tarvittava määrä aikaa ja välineitä koulutuksien läpiviemiseksi.

Koulutettavat Loppukäyttäjät jakaantuvat useaan ryhmään, ks. myös Vaatimusmäärittely / Toimintaympäristön kuvaus<sup>iv</sup> (Viite). Suurimman kohderyhmän muodostavat Loppukäyttäjät, jotka ovat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivia ammattihenkilöitä kuten lääkäreitä, hoitajia ja sosiaalityöntekijöitä. Loppukäyttäjissä on useita eri käyttäjäryhmiä, jotka käyttävät ja tarvitsevat järjestelmää eri tavalla. Koulutus tulee kohdistaa käyttäjäryhmäkohtaisesti kunkin ammattilaisen toimintaympäristön ja roolin mukaan, esimerkiksi teho-osaston hoitajille eri koulutus kuin kotihoidon hoitajille. Erilaisissa tukitoiminnoissa työskenteleville henkilöille kohdennetaan oman roolinsa mukainen koulutus (esim. sairaala-apteekki, kuvantaminen, taloushallinto, help-desk). Ennen käyttöönottoa jokainen Järjestelmän käyttäjä joutuu suorittamaan hyväksyttävästi Järjestelmän peruskoulutuksen. Suoritettua koulutuksesta tulee merkintä käyttäjän koulutustietoihin. Esimiehet seuraavat koulutusten toteutumista. Järjestelmän käyttöönoton jälkeen uusien työntekijöiden koulutus tapahtuu sekä sähköisessä muodossa että perinteisenä luokkaopetuksena Tilaajan organisaatiossa Apotin tuottaman koulutusmateriaalin avulla.

Pääkäyttäjät ovat jonkin toiminnallisuuden/erikoisalan/sosiaalihuollon palvelutehtävän vastuuhenkilöitä, joista osa tulee saamaan koulutuksensa toteutus- ja käyttöönottovaiheen projektien aikana. Osa pääkäyttäjistä saavat koulutuksen myös vastuualueensa konfigurointiosaamiseen.

---

<sup>1</sup> FTE = Full Time Equivalent, yhden henkilön työpanosta vastaava työmäärä

## 5 Koulutusten vastuunjako

Koulutusprosessin läpivientiin liittyvät vastuut jakautuvat Järjestelmätoimittajan, Asiakkaan ja Tilaajan kesken. Vastuut on määritelty Toteutus- ja Hankintarenkaankäyttöönottoprojektien kuvauksessa<sup>1</sup>.  
 Oheisessa taulukossa on tarkennuksia koulutuksiin liittyviin vastuisiin.

**Taulukko 3 Koulutusten vastuunjako.**

	Järjestelmätoimittaja	Asiakas (Apotti)	Tilaaja (Kunnat & HUS)
Projektin aikaisten käyttäjien koulutukset:			
• Projektiryhmän koulutus	Vastaa	Osallistuu, hyväksyy	Osallistuu
• Pääkouluttajien ja koulutuspäällikön kouluttaminen	Vastaa	Osallistuu, hyväksyy	Osallistuu
• Kouluttajien kouluttaminen (train-the-trainer)	Osallistuu	Vastaa	Osallistuu, hyväksyy
• Pääkäyttäjien kouluttaminen		Vastaa	Osallistuu, hyväksyy
Jatkuvien palveluiden tukiorganisaation kouluttaminen (tasot, ks. Palvelukuvaus <sup>1</sup> ):			
• Taso 0 tukioorganisaatio (pääkäyttäjät ja tukihenkilöt)	Tukee tarvittaessa	Vastaa	Osallistuu
• Apotti käyttäjätuki (tukitaso 1)	Vastaa	Osallistuu, Hyväksyy	Osallistuu
• Tilaajakohtainen ICT tuki (tukitaso 1)		Vastaa	Osallistuu, Hyväksyy
• Asiakkaan keskitetty Apotti-järjestelmätuki (Taso 2)	Vastaa	Osallistuu, Hyväksyy	
• Asiakkaan järjestelmäylläpito ja kehitys	Vastaa	Osallistuu, Hyväksyy	
• Apotti käyttöpalveluiden tuki (Taso 2 - 4)	Vastaa	Osallistuu, Hyväksyy	
•			
Loppukäyttäjien kouluttaminen:			
• Terveysthuollon käyttäjät (Pilotti, eli käyttöönotto-ryhmä 1 ja käyttöönotto-ryhmä 2)	Tukee tarvittaessa	Vastaa	Osallistuu, hyväksyy
• Terveysthuollon käyttäjät (käyttöönotto-ryhmä 3:sta alkaen)		Vastaa	Osallistuu, hyväksyy
• Sosiaalihuollon käyttäjät	Tukee	Vastaa	Osallistuu, hyväksyy

Intensiivituki käyttöönoton jälkeen:			
• Terveystuon huollon Pilotti, eli käyttöönotto-ryhmä 1 ja käyttöönotto-ryhmä 2	Osallistuu	Vastaa	Osallistuu
• Terveystuon huollon käyttöönotto-ryhmä 3:stä alkaen		Vastaa	Osallistuu
• Sosiaali- ja terveydenhuollon kaikki käyttöönotto-ryhmät	Osallistuu	Vastaa	Osallistuu
Käytönaikainen koulutus		Osallistuu	Vastaa
Koulutuksen suunnittelu, materiaalit, dokumentaatio ja muut tehtävät:			
• Koulutus- ja koulutus- suunnitelma	Osallistuu	Vastaa, hyväksyy	Osallistuu
Koulutus- ja koulutus- materiaalin luominen ja ylläpito	Osallistuu	Vastaa	Osallistuu
• pilotin koulutus- ja koulutus- materiaali	Osallistuu	Vastaa, hyväksyy	Osallistuu
• Alustava järjestelmä- ja koulutus- materiaali (verkkokoulutus, muu koulutus)	Vastaa	Hyväksyy	
Koulutus- ja koulutus- muotojen suunnittelu	Osallistuu	Vastaa	Osallistuu, hyväksyy
Koulutus- ja koulutus- tilat		Osallistuu	Vastaa
Koulutus- ja koulutus- ympäristö (so. sovellus- ja tekninen ympäristö)	Määritelty Toteutus- ja Hankintarenkaankäyttö- ja koulutus- projektien kuvauksessa <sup>1</sup>		
Koulutuksen jatkuva kehittäminen/parantaminen laajojen käyttöönottojen rinnalla		Vastaa	Osallistuu

Koulutusten toteuttamisen pääperiaatteena on sähköisten ja perinteisten koulutusmuotojen yhdistäminen. Koulutettavien suuren määrän (noin 40 000) ja vähäisten fyysisten resurssien vuoksi perinteisen luokkaopetuksen käyttö kohdennetaan avainryhmiin ja koulutuksissa keskitytään koulutettaville keskeisiin toimintoihin. Alustavasti varaudutaan kuitenkin siihen, että peruskäyttäjä saa 1 – 1,5 päivän luokahuonekoulutuksen.

Koulutukset pidetään joko englanniksi tai suomeksi riippuen koulutettavista. Projektiryhmän ja pääkouluttajien koulutukset toteutetaan joko englanniksi tai suomeksi. Loppukäyttäjien koulutusten osalta koulutukset pidetään suomeksi ja ruotsiksi. Toimittaja toimittaa alustavan koulutusmateriaalin joko suomen tai englannin kielellä, josta Asiakas tuottaa suomen- ja ruotsinkielisen koulutusmateriaalin. Järjestelmätoimittaja vastaa ja toimittaa verkko- ja muun alustavan koulutusmateriaalin Asiakkaalle suomeksi tai englanniksi.

## 6 Koulutuksien järjestäminen

Koulutus voidaan jakaa periaatteellisesti kahteen osaan, muutos-/laatukoulutukseen ja järjestelmäkoulutukseen. Muutos-/laatukoulutus on syytä aloittaa jo pian uuden Järjestelmän valinnan jälkeen. Ensimmäisenä kohderymänä ovat hankintarenkaan jäsenten Apotin hankeorganisaatiot ja organisaatioiden johto sekä Apotti Champions ryhmä. Muutos-/laatukoulutus luo pohjaa Järjestelmän tuomille työssä tapahtuville muutoksille. Koulutukseen liittyy olennaisena osana viestintä.

Loppukäyttäjien sovelluksen käyttökoulutukset tulee ajoittaa mahdollisimman lähelle käyttöönottoja. Koulutukset voi aloittaa vasta, kun Järjestelmän hyväksymistestaus on hyväksytty ja tekninen koulutusympäristö on saatu käyttöön sisältäen hyväksymistestatun Järjestelmän. Kuitenkin niin, että käyttäjillä on aikaa kouluttautua ja toimintayksiköissään yhdessä pohtia muuttuvia toimintatapoja. Koulutuksen järjestelyssä kiinnitetään erityistä huomiota käyttöönoton jälkeiseen koulutukseen/tukeen, koska uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän tuomat uudet toiminnallisuudet/vaatimukset realisoituvat usein omien tuotannossa kirjattavien/käytettävien asiakas-/potilastietojen välityksellä.

Koulutukset viedään ensin läpi valituissa pilottiyksiköissä ja arviointien jälkeen koulutuksia ja käyttöönottoja jatketaan toteutus- ja käyttöönottoprojektin suunnitelmassa sekä tarkemmin koulutussuunnitelmassa sovitussa järjestyksessä.

Pilottiprojektissa saadaan käsitys käyttöönoton läpiviennin ja valitun koulutussuunnitelman toimivuudesta, vahvistetaan myös Järjestelmän toiminnallisuuksien toimivuus käytännössä sekä varmistetaan toiminnallisten linjausten tai prosessimuutosohjeiden riittävyys. Toteutus- ja Käyttöönottoprojektien kuvauksessa<sup>1</sup> määritellään tarkemmin pilottiorganisaatio tai -organisaatiot.

Pilotin jälkeen koulutuksien toimiala- ja toimipaikkakohtainen järjestys määräytyy sovittavan käyttöönottojärjestyksen mukaan.

Seuraavaan taulukkoon on koottu koulutettavia tuotteita ja ratkaisuja. Siihen on merkitty mitä koulutusta siinä esitetyt käyttäjäryhmät tarvitsevat.

**Taulukko 4 Koulutettavat tuotteet/ratkaisut (ei Loppukäyttäjät)**

Kohderyhmä:	Projektiryhmä, toiminnan asiantuntijat	Projektiryhmä, IC T-asiantuntijat	Pääkäyttäjät	Asiakkaan tukiorganisaatio
Koulutuksesta vastaa	Järjestelmätoimittaja	Järjestelmätoimittaja	Asiakas	Järjestelmätoimittaja
Koulutettava tuote				
Valmisohjelmisto				
• Järjestelmä	X	N/A	X	Taso 1 - 2
• työväline (mukautettavuus)	X	X	X	Taso 1-2
• hallinta ja valvonta	N/A	N/A	N/A	Taso 2, Käyttöpalvelutoimittaja
Raportointi				
• työvälineet	X	X	X	X
• hallinta ja valvonta	N/A	N/A	N/A	N/A
Tietovarasto				
• perustan rakentaminen	X	X (EUL + ETL)	N/A	Taso 2
• raportit	X	X	X	
• hallinta ja valvonta	N/A	N/A	N/A	Taso 2 + Käyttöpalvelutoimittaja
Teknologia:				
• Järjestelmä-arkkitehtuuri	arkkitehtuuritiimi	X	N/A	Taso 2 + Käyttöpalvelutoimittaja

## 7 Koulutusmuodot

Koulutuksia tulee järjestää erilaisia riippuen oppijan tarpeista, mahdollisuuksista ja kyvyistä. Valittu koulutusmuoto määrittää siihen käytettävän ajan. Koulutuksen pituus riippuu myös koulutettavan käyttäjäroolista ja työskentely-ympäristöstä. Koulutuksiin käytettävä aika tulee suunnitella ja järjestää yksikkökohtaisesti. Verkkokoulutusmateriaalin tulee olla koulutettavien käytössä ajasta ja paikasta riippumatta, jotta koulutuksen kertaaminen ja ajoittaminen on joustavasti järjestettävissä.

Koulutettavien suuren määrän vuoksi pääasiallisena koulutusmuotona on sähköinen verkkokoulutus, jolloin koulutusten järjestäminen ei vaadi erillisiä tiloja. Verkkokoulutuksien avulla loppukäyttäjät opettelevat Järjestelmän perustoiminnallisuuksia. Luokkakoulutuksiin osallistumisen edellytyksenä on joidenkin verkkokoulutuksien hyväksyty suorittaminen. Loppukäyttäjän tulee läpäistä Järjestelmän käyttökoe ennen käyttöoikeuksien saamista Järjestelmään.

Järjestelmän käyttöönoton jälkeen uusien työntekijöiden koulutus tapahtuu sähköisten ja luokkakoulutusten muodossa Tilaajan organisaatiossa Apotin tarjoaman koulutusmateriaalin avulla.

Koulutusmuodot ennen käyttöönottoa:

- infotilaisuudet/demonstraatiot (luentosalikoulutus)
- verkkokoulutus (suositeltavin koulutusmuoto)
- koulutusluokkatilaisuudet
- vierikoulutus omassa yksikössä
- harjoittelu ja sähköinen itseopiskelu
- jokin muu tapa; osastotuntikoulutus, meeting-koulutus (lääkäreiden viikkopalaverissa järjestettävä koulutus)

Koulutus- ja tukimuodot käyttöönoton jälkeen:

- käyttöönoton tuki välittömästi käyttöönoton jälkeen riittävän pitkään (tukihenkilöt yksiköissä)
- verkkokoulutus
- erilaiset sähköiset tukimuodot
- kertauskoulutukset

## 8 Koulutuksen kehittäminen

Koulutettavilta kerätään palautetta koulutuksen ja käyttöönoton eri vaiheissa heti koulutuksen jälkeen ja pitkällä aikavälillä. Arviointitietoa kerätään mm. koulutusten toteutumisen onnistumisesta, oppimistuloksista ja muuttuneiden toimintatapojen omaksumisesta. Arviointimenetelminä käytetään mm. koulutuskyselyjä, suoraa palautetta, henkilökunnan osaamisen tason mittaamista käyttöönoton jälkeen ja virheellisten tallennusten seuranta. Järjestelmän käytön osaamisen seurannassa käytetään mahdollisia järjestelmään liittyviä seurantamenetelmiä. Arviointia suoritetaan heti koulutusten jälkeen, käyttöönoton aikana ja sen jälkeen. Saatujen tulosten perusteella koulutuksia ja Järjestelmän käytön tukea kehitetään.



## 9 VIITTEET

- 
- <sup>i</sup> Toimitussopimuksen liite TS 2.1 Toteutus- ja Käyttöönottoprojektien kuvaus
  - <sup>ii</sup> Toimitussopimuksen liite H Projektimenetelmät
  - <sup>iii</sup> Palvelusopimuksen liite PS 2.1 Palvelukuvaus
  - <sup>iv</sup> Toimitussopimuksen liite B1 Vaatimusmäärittely