

Kymenlaakson sanelunpurun kokonaispalvelu

Case-kuvaus

02.10.2023

Tausta ja vastuuvapauslauseke

- Nordic Healthcare Group (NHG) on laatinut Diktamen Oy:lle tämän selvityksen 08-09/2023 aikana. Selvitys koostuu kirjallisesta materiaalista.
- Selvityksen tavoitteena on luoda Diktamen Oy:n käyttöön kooste sanelunpurun kokonaispalvelun hyödyistä käyttäen Kymenlaakson hyvinvointialuetta (ent. Kymsote) case-esimerkkinä. Materiaali on hyväksytty Kymenlaakson hyvinvointialueen edustajien toimesta. Selvitystä voidaan käyttää esimerkiksi Diktamen Oy:n markkinoinnissa.
- Raportissa esitetyt arviot ja ennusteet perustuvat julkisiin lähteisiin, Kymenlaakson hyvinvointialueen työntekijöiden kvalitatiivisiin haastatteluihin, sekä Diktamen Oy:ltä saatuihin materiaaleihin. NHG ei voi varmistaa alkuperäisiä lähteitä kaikissa tapauksissa. Muutokset arvioiden perusteena olevissa lähdeaineistoissa voivat vaikuttaa merkittävästi analyysien tuloksiin ja niistä johdettaviin päätelmiin.

NHG yhteyshenkilöt:

Vesa Komssi

+358 50 331 7978

vesa.komssi@nhg.fi

Ilari Arponen

+358 45 349 3555

ilari.arponen@nhg.fi

Käytetyt datalähteet

Haastattelut (N = 6)

Hypoteeseille etsittiin vahvistusta Kymenlaakson hyvinvointialueen työntekijöiden haastatteluista

- Sihteeri (1)
- Päivystysten sihteeri (2)
- Palveluesimies (1)
- Hoitotyön esihenkilö (1)
- Lääkäri (1)

Kaikilla sihteereillä sekä palveluesimiehellä oli kokemusta sanelunpurun tekemisestä.

Hoitotyön esihenkilö oli vastannut saneluista palvelualuepäällikkönä.

Lääkärin näkökulma oli sanelujen tekeminen.

Muu käytetty data

- Diktamenilta saatu data kuukausitason tarkkuudella
 - Sanelunpurun määrät prioriteettiluokissa sekä niiden toimitusvarmuusprosentit*
 - Sanelunpurkuun käytetty työaika henkilötasolla päivätarkkuudella
 - Datapisteinä on toimitettu maalisi- ja elokuun tiedot vuosilta 2019-2023**
- Diktamenilta saadut hankintadokumentit
 - Tarjouspyyntö
 - Hankintapäätös
 - Sopimustiedot liitteineen, mukaan lukien palvelukuvaus
- JYTY:n raportti, joka nosti esiin sanelunpurun kokonaispalvelun hyödyn
 - Raportissa ei kerätty erikseen dataa, josta olisi ilmennyt konkreettisesti mitä hyötyä sanelunpurusta on aiheutunut

* Sanelunpurujen toimitusvarmuudet puuttuvat kiireellisyysluokka "Normaali" osalta 8/2021, 8/2022, sekä kokonaisuudessaan ajalta 8/2023.

** Sanelunpurujen määrät ja toimitusvarmuustiedot puuttuvat kokonaisuudessaan 8/2023 eteenpäin.

Agenda

- 1 Johdon yhteenveto**
- 2 Kymsoten hyödyt Diktamenin sanelunpurun kokonaispalvelusta
- 3 Liitteet

Johdon yhteenveto: Kymenlaakson HVA on saavuttanut merkittäviä kustannus- ja laadullisia hyötyjä sanelunpurun kokonaispalvelun siirryttyä Diktamenille

| Teema | Kymsoten hyödyt | Kuvaus |
|-------------------------------------|---|--|
| Kustannussäästöt | ~0,5M€/v (28%) epäsuorat kustannussäästöt | <ul style="list-style-type: none"> Mikäli Kymsote olisi saattanut sanelunpurun toimitusajat omiin tavoiteaikoihinsa, tämä olisi lisännyt kustannuksia noin 0,5M€:lla vuodessa, mikä vastaa noin 28%:a vuoden 2019 sanelunpurun palkkakustannuksista. Diktamenin kokonaispalvelun myötä tavoiteaikoihin päästiin ilman lisäpanostuksia. |
| | ~0,1M€/v (4%) suora kustannussäästö | <ul style="list-style-type: none"> Kymsote saavutti 2 HTV:n suoran kustannussäästön esihenkilöresursseissa, kun sanelunpurun kokonaispalvelu siirtyi Diktamenille. Säästö vastaa noin 0,1M euroa vuodessa, mikä on noin 4% vuoden 2019 sanelunpurun palkkakustannuksista. |
| Potilas- ja hoitotyön parannukset | ~2 HTV lisäys hoito- sekä lääkäriyön tukeen | <ul style="list-style-type: none"> Kymsoten sanelunpurkuun osallistui vaihtelevalla aktiivisuudella keskimäärin 83-89 hlöä kuukaudessa, kun Diktamenille heistä siirtyi liikkeenluovutuksessa 43 hlöä. Kun Kymsotelle jääneiden palvelusihteerien ei enää tarvinnut keskittyä sanelunpurkuun, työaika vapautui muun hoito- sekä etenkin lääkäriyön tukemiseen noin 2 HTV. |
| | Nopeammat lähetteet ja potilassiirrot | <ul style="list-style-type: none"> Sanelunpurun toimitusvarmuus Kymsotella vaihteli ~49-94% välillä, kun Diktamenilla se on ollut ~96-100%. Nopeammat toimitusajat saneluissa ovat nopeuttaneet esim. lähetteiden ja potilassiirtojen tekemistä, mikä näkyy parannuksina suorassa potilas- ja hoitotyössä. |
| Parannukset henkilöstön keskuudessa | Työntekijä-tyytyväisyys | <ul style="list-style-type: none"> Eryteisesti palvelu- ja osastosihteerien työntekijätyytyväisyys on parantunut, kun sanelunpurku on siirtynyt Diktamenille. Haastateltavat kertovat esim. stressinsä vähentyneen, kun luottamus saneluiden ajallisuuteen parantunut. Myös työn hektisyys ja paine on vähentynyt, kun sanelunpurun vastuu on siirtynyt Diktamenille. |
| | Rekrytoinnin helpottuminen | <ul style="list-style-type: none"> Palvelu- ja osastosihteerien rekrytointi on helpottunut merkittävästi Kymsotella sekä myöhemmin Kymenlaakson hyvinvointialueella, kun sanelunpurku ei ole enää ollut vaatimus tehtäviin. Vain harvalla hakijalla on riittävät kyvykkyydet sanelunpurkuun. |

Agenda

- 1 Johdon yhteenveto
- 2 Kymsoten hyödyt Diktamenin sanelunpurun kokonaispalvelusta**
- 3 Liitteet

Kymsote saavutti ~0,1M€ suoria- ja ~0,5M€ epäsuoria kustannussäästöjä vuodessa, kun sanelunpurun kokonaispalvelu siirtyi Diktamenille

Hoito- sekä lääkäriyön tukeen vapautui 2 HTV työresurssia

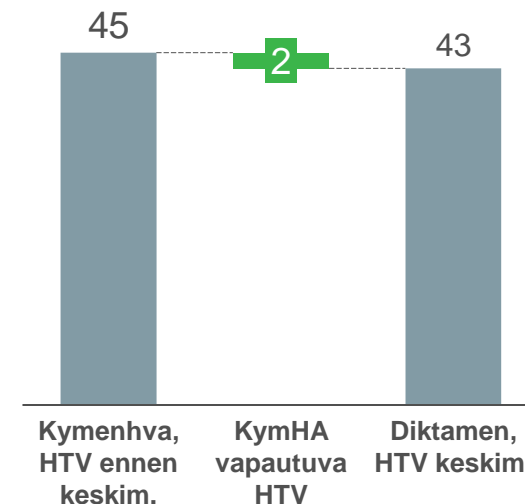
| Kustannussäästöt | | Hoito- ja lääkäriyön tuen parantuminen |
|---|---|--|
| Vähentyneet esihenkilöiden HTV:t loivat 84 t.€ (4%) suoran säästön | Kokonaispalvelun hyödyt toivat epäsuoria säästöjä noin 500 t.€ (28%) | Muun hoito- sekä lääkäriyön tukeen vapautui 2 HTV työpanos, kun sanelunpurku siirtyi Diktamenille |

| | |
|------------------------------------|---------|
| Esihenkilön palkka kuukaudessa | ~3500€ |
| Kahden esihenkilön palkka vuodessa | ~84 t.€ |

- Esihenkilöpositioiden poistuminen toi suoraa kustannussäästöä kahden esihenkilön HTV:n verran
- Kunta-alan palveluyksikön esimiehen palkkakeskisarvo* vuodelta 2021 on noin 3500€ kuukaudessa
- Säästö vastaa 4%:a vuoden 2019 sanelunpurun hankinnassa siirtyneiden henkilöiden palkkakustannuksista

| | |
|---|----------|
| Keskimääräinen kustannus per työntekijä per vuosi | 36 000€ |
| Tarvittava HTV toimitusvarmuuteen | 15 |
| Vuosittainen lisäkustannus | ~500 t.€ |

- Kymsoten tavoiteaikoihin pääseminen olisi vaatinut Kymsotelta noin 15 HTV:n lisäämistä
- 500 t.€ lisäkustannus vältettiin Diktamenin palvelutuotantoon siirtymisellä
- Säästö vastaa 28%:a vuoden 2019 sanelunpurun hankinnassa siirtyneiden henkilöiden palkkakustannuksista



- Poistettu aktiivisimmat 43 purkajaa ja laskettu loppujen purkamiseen käyttämä työaika
- Laskettu arvot annetuista tiedoista**

* <https://www.kt.fi/tilastot-ja-julkaisut/palkkatilastot>

** Kymsoten keskiarvo laskettu aikajaksoista 3/2019 – 3/2020, Diktamenin keskiarvo aikajaksoista 8/2020- 3/2023

Sanelunpurun tehostuminen näkyy erityisesti Kymsoten hoitotyön sekä työhyvinvoinnin parantumisena

| Potilas- ja hoitotyön parannukset | | Parannukset henkilöstön keskuudessa | |
|--|--|--|--|
| 5/6 haastateltavaa mainitsi sujuvamman palvelun, joka mahdollistaa sujuvamman hoidon | Sihteerit ovat pystyneet käyttämään enemmän arvokasta työaika muuhun työhön | Sihteerien rekrytointi on helpottunut, sillä hyvin harva hakija pystyy tekemään sanelunpurkua | Työntekijätyytyväisyys on parantunut kaikilla** sanelunpurkua tekevillä haastateltavilla kuormituksen vähentyessä |
| <p><i>"Nyt kun tekstit tulee nopeammalla temmolla, palvelusihteerien on helpompi toteuttaa lääkärin määräyksiä reaaliaikaisesti, eikä niitä tarvitse enää siirtää."</i> – Esihenkilö</p> <p><i>"Sanelunpurkajilla on tosi hyvä tietotaito ja he tekevät nopeammin kuin me. Meillä hoito viivästyy, kun me emme ehdi kirjaamaan niin nopeasti."</i> - Päivystyksen sihteeri</p> <p><i>"Lisäksi sanelujen purkaminen ja tekstinkäsittely ulkoistettiin muutama vuosi sitten. Nämä ovat varmasti osaltaan parantaneet hyvinvointialueuudistuksen teknistä sujuvuutta."</i> - JYTY:n alueasiamies*</p> | <p><i>"Olen pystynyt keskittymään työhön eikä siihen, että meistä joku kirjoittaa koko ajan. On aika rankkaa, kun ei ole tottunut jatkuvaan kirjoittamiseen."</i> - Palvelusihteeri</p> <p><i>"Käytännössä sihteerien työaika on vapautunut palvelutuotantoon ja asiakaspalvelutyöhön sekä lääkärin avustamiseen. Puhutaan useista tunteista päivässä."</i> – Esihenkilö</p> | <p><i>"Sihteerin työ on ollut kiinnostavampaa yleisellä tasolla. Kaksi parista sadasta on maininnut sanelunpuruista rekryissä."</i> – Palveluesimies</p> <p><i>"Ennen tuli sata hakemusta ja yhden käden sormilla oli laskettavissa sanelunpurkuosaaminen."</i> - Esihenkilö</p> | <p><i>"Luottamus palveluun. Vaikka olen kiireinen, niin tiedän että teksti tulee ja asia saadaan hoidettua eteenpäin."</i> – Päivystyksen sihteeri</p> <p><i>"Ei ole enää työpainetta, kun kuormaa ei pääse kertymään."</i> – Esihenkilö</p> <p><i>"Mun ei tarvitse enää hoputtaa ketään, kun tiedän että palvelu on pyydetty ja se saadaan eikä tarvitse itse tehdä mitään välissä."</i> – Esihenkilö</p> |

*YLE (2023). Henkilöstötutkimus: Kokemus hyvinvointialueeseen siirtymisestä Kymenlaaksossa parempi kuin valtakunnassa keskimäärin.

** Haastateltavista 4/6 teki sanelunpurkua.

Lähde: Kymenlaakson hyvinvointialueen haastattelut

Agenda

- 1 Johdon yhteenveto
- 2 Kymsoten hyödyt Diktamenin sanelunpurun kokonaispalvelusta
- 3 Liitteet**

| Hyöty | Osa-alue | Lähteet | Kuvaus |
|---|---|--|---|
| Kustannus-säästöt | Epäsuorat | <ul style="list-style-type: none"> Diktamenin data Kymenlaakson HVA, Toimintayksikön päällikkö, sihteeripalvelut | <ul style="list-style-type: none"> Toimitetusta aineistosta laskettiin keskimääräinen sanelunpurkajan vuosittainen palkkakustannus, noin 36k€. Toimitetusta datasta laskettiin toimittamatta jääneet sanelunpurut sekä niihin tarvittava työmäärä. STM:n tavoiteaikaan pääsemiseksi olisi tarvittu lisää noin 15 HTV, joten tehokkuuden parantumisesta saavutettiin noin 500 000€ vuosittainen säästö. Laskelmissa oletettu liikkeenluovutuksen yhteydessä 43 sihteerin siirtyneen Diktamenille. Tarkemmat tiedot liitteissä. |
| | Suorat | <ul style="list-style-type: none"> Kymenlaakson HVA, Toimintayksikön päällikkö, sihteeripalvelut | <ul style="list-style-type: none"> Kymenlaakson hyvinvointialueen toimintayksikön päällikön haastattelussa kerrottiin, että sanelunpurun kokonaispalvelun liikkeenluovutuksessa saavutettiin kahden esihenkilön HTV:n säästö. Yhden esihenkilön HTV-kustannukseksi oletetaan 3500€ kuukaudessa, joten hyvinvointi saavutti noin 84 000€ suorat kustannussäästöt vuodessa. |
| Hoito- ja lääkärityön tuen parantuminen | Työajan vapautuminen | <ul style="list-style-type: none"> Diktamenin data Kymenlaakson HVA:n henkilökunnan haastattelut | <ul style="list-style-type: none"> Toimitetusta datasta laskettiin tehokkuuden avulla säästyneiden HTV:n määrä kuukausitasolla. Keskimäärin noin 2 HTV vapautui muuhun sihteerityöhön työn tehostumisen seurauksena. Henkilökunnan haastatteluissa kerrottiin sihteerien työaikaa vapautuneen useita tunteja päivässä muuhun sihteerityöhön. Tarkemmat tiedot ja haastattelukysymykset liitteissä. |
| Potilas- ja hoitotyön parannukset | Suorat parannukset | <ul style="list-style-type: none"> Diktamenin data Kymenlaakson HVA:n henkilökunnan haastattelut | <ul style="list-style-type: none"> Toimitetusta aineistosta laskettiin toimitusvarmuuden parantuneen 74,8%:ta keskimäärin 99,2%:in. Henkilökunnan haastatteluissa kerrottiin hoitotyön olevan sujuvampaa sanelunpurun viiveiden poistuessa, koska hoitoa ei tarvitse siirtää kirjausten puuttuessa. Haastattelukysymykset liitteissä. |
| | Hoito- sekä lääkärityön tuen parantuminen | <ul style="list-style-type: none"> Kymenlaakson HVA:n henkilökunnan haastattelut | <ul style="list-style-type: none"> Henkilökunnan haastatteluissa kerrottiin, että vapautunut työaika menee muuhun työhön, kuten lääkäreiden avustamiseen ja tilastointiin, ajanvaraus- sekä muuhun asiakaspalvelutyöhön, sekä muuhun palvelutuotantoon. Haastatteluissa kerrottiin myös, että sanelunpurku on vähentänyt hektisyyttä sekä stressiä sihteerin työssä ja siten heidän on helpompi keskittyä muuhun työhön. Haastattelukysymykset liitteissä. |
| Parannukset henkilöstön keskuudessa | Työntekijä-tyytyväisyys | <ul style="list-style-type: none"> Kymenlaakson HVA:n henkilökunnan haastattelut | <ul style="list-style-type: none"> Henkilökunnan haastatteluissa kerrottiin palvelun lisänneen työtyytyväisyyden ja hyvinvointia, koska hektisyys ja työpaine on helpottanut. Saneluiden tekeminen koettiin myös vaivalloiseksi sekä fyysisesti kuormittavaksi ja luottamus Diktamenin palvelun laatuun vähensi suoraan työstä aiheutunutta stressiä. Haastattelukysymykset liitteissä. |
| | Rekrytoinnin helpottuminen | <ul style="list-style-type: none"> Kymenlaakson HVA:n henkilökunnan haastattelut | <ul style="list-style-type: none"> Henkilökunnan haastatteluissa kerrottiin, että yleisesti ottaen kiinnostus sihteerityöhön on kasvanut. Haastatteluissa ilmeni myös, että vain hyvin harvalla hakijalla on nykyään saneluosaamista, joka helpottaa sihteerien rekrytointeja. Haastattelukysymykset liitteissä. |

LIITE 1 - Epäsuorat säästöt: Sanelunpurun toimitusvarmuuden saattaminen Kymsoten tavoiteaikoihin olisi kustantanut Kymsotelle noin 0,5M€ vuodessa

Epäsuora säästö vastaa 28%:a vuoden 2019 sanelunpurun palkkakustannuksesta

| Kuukausi | Prioriteetti | Saneluiden määrä | Toimitusvarmuus | Toimittamattomat sanelut |
|--------------|-----------------------|------------------|-----------------|--------------------------|
| 2019-03 | Normaali | 17891 | 35,87 % | 11115,7 |
| 2019-03 | Kiireellinen | 6269 | 84,06 % | 873,9 |
| 2019-03 | Erittäin kiireellinen | 1789 | 84,57 % | 240,3 |
| 2019-3 total | summa | 25949 | 50,87 % | 12229,8 |
| 2019-08 | Normaali | 16708 | 96,92 % | 180,4 |
| 2019-08 | Kiireellinen | 5191 | 88,65 % | 485,4 |
| 2019-08 | Erittäin kiireellinen | 1846 | 80,44 % | 324,2 |
| 2019-8 total | summa | 23745 | 93,83 % | 990,0 |
| 2020-03 | Normaali | 15805 | 35,01 % | 9955,6 |
| 2020-03 | Kiireellinen | 4950 | 84,73 % | 656,9 |
| 2020-03 | Erittäin kiireellinen | 1605 | 82,77 % | 244,4 |
| 2020-3 total | summa | 22360 | 49,45 % | 10856,9 |

| Kuukausi | Saneluiden määrä | Käytetty HTV | Sanelut/HTV/kk | Tarvittava HTV |
|-----------|------------------|--------------|----------------|----------------|
| 2019-3 | 25949 | 46,5 | 557,8 | 21,9 |
| 2019-8 | 23745 | 43,1 | 551,4 | 1,8 |
| 2020-3 | 22360 | 42,7 | 524,2 | 20,7 |
| Keskiarvo | 24018 | 46,0 | 524,1 | 15,3 |

| Tarvittava kustannus lisätyövoiman palkkaamiseksi | |
|--|-------------|
| Palkkakustannus vuodelta 2019** | 1 887 200 € |
| Kokoaikaisia työntekijöitä | 52 |
| Keskimääräinen kustannus per työntekijä per vuosi | 36 290 € |
| Tarvittava HTV toimitusvarmuuteen*** | 15,3 |
| Tarvittavan lisätyövoiman kokonaiskustannus yhdelle vuodelle | 534 962 € |

28% vuoden 2019 Kymsoten sanelunpurun palkkakustannuksesta (siirtyvät henkilöt)

Kommentit

- Mikäli Kymsote olisi saattanut sanelunpurut toimitusajat tavoiteaikoihinsa, se olisi vaatinut silloisella tuottavuudella ~15 HTV:n lisärekrytoinnin
- Kymsoten omat sisäiset tavoiteajat ovat edellyttäneet virallisen STM:n tavoiteajan (5 vuorokautta)* saavuttamiselle sekä sujuvammalle hoidolle
 - Normaali: 2 arkivuorokautta
 - Kiireellinen: 2 tuntia
 - Erittäin kiireellinen: 30 minuuttia
- Oletukset
 - Lasketaan keskiarvo** palkkakustannuksille per kokoaikainen työntekijä
 - Käytetään tavoitteen laskemisessa sopimukseen kirjattua 98% toimitusvarmuutta
 - Palvelun kustannus lasketaan viiden vuoden sopimuskauden ajalta

| Muuttuja | Selite |
|-----------------|--|
| Toimitusvarmuus | Miten suuri osa saneluista on toimitettu STM:n määräajassa |
| Käytetty HTV | Laskettu purkua tehneiden sihteerien käyttämä työaika sanelunpurkuun |
| Sanelut/HTV/kk | Saneluiden määrä jaettuna käytetyllä työajalla kuukaudessa |
| Tarvittava HTV | Toimittamatta jääneet sanelut per sanelut/HTV/kk |

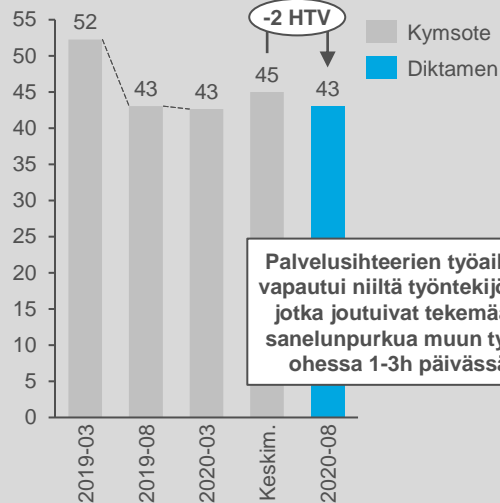
* STM:n asetus (298/2009)

** Palkkakustannuksen tiedot on saatu sanelunpurun kokonaispalvelun palvelukuvauksesta.

*** Laskettu toimittamatta jääneiden saneluiden summa per summa sanelut/HTV/kk-arvosta.

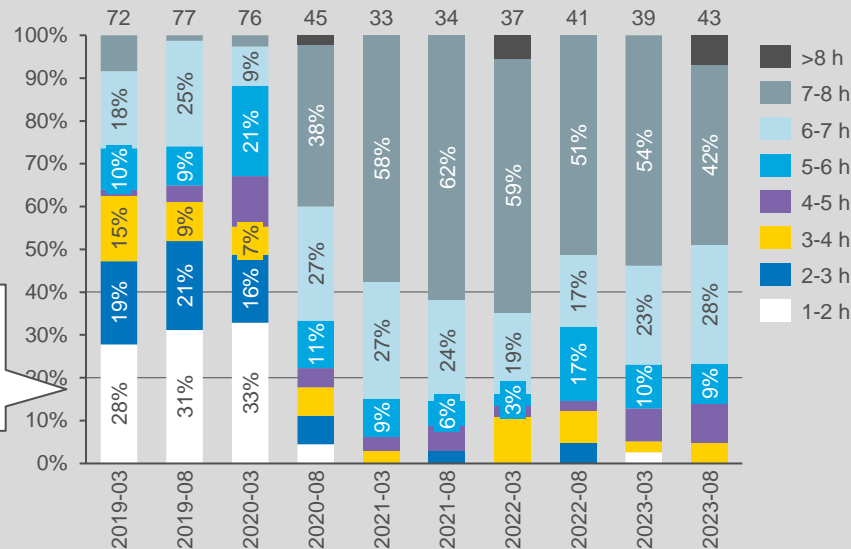
LIITE 2 - Työajan vapautuminen: Kymsote pystyi vapauttamaan noin 2 HTV palvelusihteerien resurssia hoito sekä lääkäriyön tukeen sanelunpurun siirryttyä Diktamenille

Sanelunpurkuun käytetty työaika (HTV)



Palvelusihteerien työaika vapautui niiltä työntekijöiltä, jotka joutuivat tekemään sanelunpurkua muun työn ohessa 1-3h päivässä

Purkajien aktiivisuus prosentteina tehtyjen tuntien perusteella



| Muuttuja | 2019-03 | 2019-08 | 2020-03 |
|---|---------|---------|---------|
| 43:n siirtyneen työaika (tuntia per kk) | 3512,37 | 3335,89 | 3057,88 |
| Muiden sanelunpurkuun osallistuneiden työaika (tuntia per kk) | 447,28 | 447,86 | 496,95 |
| Muiden sanelunpurkuun osallistuneiden työaika (päivää per kk) | 59,5 | 56,00 | 62,13 |
| Vapautuva HTV (muut sanelunpurkuun osallistuneet) | 1,91 | 1,81 | 2,00 |

Kommentit

- 8/2020 jälkeen sanelunpurkajien määrä väheni liikkeenluovutuksen yhteydessä
 - Diktamenille siirtyneet tekivät huomattavasti enemmän tunteja ja merkittävä osa tekee yli viisi tuntia töitä
- Käytetään annettuja tietoja
 - Näiden pohjalta oletetaan Diktamenille siirtyneiden 43:n henkilön tehneen eniten sanelunpurkua

| Muuttuja | Selite |
|--|---|
| Muut sanelunpurkuun osallistuneet, lkm | Sihteerien lukumäärä koostuu Diktamenille siirtyneistä (43) ja muihin sanelunpurkuun osallistuneisiin |
| Muut sanelunpurkuun osallistuneet, summa | Muiden sanelunpurkuun osallistuneiden tekemä purkamiseen käytetty tuntimäärä |
| Tunnit jaettuna työpäivän pituudella, 8h | Muiden sanelunpurkuun osallistuneiden tekemän tuntimäärän summa jaettuna kahdeksalla |

LIITE 3: Haastattelukysymykset

| Peruskysymykset | Tausta |
|--|---|
| Nimi ja asema organisaatiossa | Perustiedot haastateltavasta ja perspektiivin kartoitus. |
| Kuinka kauan olette olleet mukana sanelunpurun käytössä? | |
| Millainen rooli teillä on ollut sanelunpurkuun liittyen? | |
| Millä tavalla sanelunpurku on aikaisemmin näkynyt käytännön työssä? | Keskustellaan käytännön tasolla työstä konkreettisilla esimerkeillä. Lämmitellään keskustelua ennen hypoteesien testaamista. Tuodaan konteksti haastattelulle. |
| Entä miten se näkyy nyt? | |
| Mitkä ovat mielestänne merkittävimmät hyödyt, jotka sanelunpurun kokonaispalvelu on tuonut teidän työnkuvaanne? Miksi? | Ensimmäiset ajatukset ja tunteet ilman johdattelevia kysymyksiä. Kysytään konkreettisesti miten hyöty näkyy ja mistä se johtuu. |
| Entä mitkä ovat mielestänne merkittävimmät hyödyt, jotka sanelunpurku on tuonut teidän organisaatioonne? Miksi? | |
| Miten hyödyt ovat näkyneet seuraavilla osa-alueilla: <ul style="list-style-type: none"> • Raportoinnissa ja tiedonkulussa? • Työn tehokkuudessa? • Työn mielekkyydessä? • Työtyytyväisyydessä ja –hyvinvoinnissa? • Rekrytoinnissa? Miten muutos näkyy käytännössä? Mistä se johtuu? | Pureudutaan tarkemmin haastateltavan mainitsemiin osa-alueisiin ja kysytään niistä, joita ei mainittu. Testataan laadittuja hypoteeseja eri ammattiryhmissä heidän näkökulmastaan ja selkeytetään tuotuja ajatuksia. Kysytään konkreettisesti miten mainittu hyöty näkyy ja mistä se johtuu. Kysytään tarkentavasti numeerisia arvoja mainituista hyödyistä sekä vertailun takia tilanteesta ennen sanelunpurun kokonaispalvelua. |
| Onko vielä jotain mikä meidän voisi olla hyvä tietää tai mitä haluatte jakaa aiheeseen liittyen? | Annetaan tilaa haastattelun loppuksi mahdollisesti keskustelun herättäimille ajatuksille. |