

Kohti sujuvampaa hoitoa

Tulevaisuuden asiakaskokemus terveydenhuollossa



Sisällys

- 3** Johdanto – Terveysthuollon tulevaisuus
- 4** Resurssipula, kustannuspaineet ja työhyvinvointi
- 6** Asiakaskokemuksen keskeiset elementit
- 10** Miten teknologia uudistaa asiakaskokemuksen johtamista?
- 13** Teknologian rooli asiakaskokemuksen kehittämisessä Lapin hyvinvointialueella
- 14** Kohti kokonaisvaltaista palveluprosessia
- 16** Case: Asiakaskokemuksen kehittäminen Uudessa lastensairaalassa
- 19** Kohti asiakaslähtöistä tulevaisuutta
- 20** Lähteet

Johdanto – Terveydenhuollon tulevaisuus

Palvelualoilla asiakaskokemus on jo pitkään nähty menestyksen kulmakivenä. Yritykset tietävät, että tyytymätön asiakas kääntyy nopeasti kilpailijoiden puoleen. Sen sijaan terveydenhuollossa potilas-kokemus on perinteisesti jäänyt lääketieteellisen hoidon varjoon. Tärkeintä on ollut itse hoito – ei niinkään se, miltä hoitopolku potilaasta tuntuu.

Tämä ajattelutapa on kuitenkin murroksessa. Potilaiden kohtaaminen ja se, miten heidät kohdataan – pelkän hoidon lisäksi – nähdään yhä enemmän olennaisena osana laadukasta terveydenhuoltoa. Palvelun laatu on noussut kehityskohteeksi myös julkisella sektorilla, jossa kilpailulliset kannustimet eivät ohjaa toimintaa.

Samaan aikaan terveydenhuoltojärjestelmät Suomessa ja muualla Euroopassa kohtaavat suuria haasteita. Väestö ikääntyy, työvoima vähenee ja kustannukset kasvavat. Koronapandemia teki resurssien riittävyydestä entistä akuutimman huolenaiheen.

Tässä muuttuvassa tilanteessa terveydenhuollon teknologiat – kuten mobiilisovellukset, itsepalvelu-ratkaisut ja etävastaanotot – nousevat avainasemaan. Ne parantavat palveluiden saavutettavuutta ja läpinäkyvyyttä sekä keventävät henkilökunnan kuormitusta ja mahdollistavat sujuvamman, asiakaslähtöisemmän hoitokokemuksen.

Tässä oppaassa tarkastellaan terveydenhuollon asiakaskokemuksen keskeisiä osa-alueita, tarjotaan käytännön ratkaisuja ja kannustetaan uudistamaan toimintatapoja. Toivomme sen olevan hyödyllinen työkalu tulevaisuuden terveystalvelujen kehittämiseen.



Resurssipula, kustannuspaineet ja työhyvinvointi

Yksi suomalaisen terveydenhuollon polttavimmista haasteista on riittävien resurssien turvaaminen. Ikääntyvä väestö, eläköityvä työvoima ja tiukat budjetit kuormittavat järjestelmää entisestään.

– Yleisesti ottaen terveydenhuollon ammattilaiset toimivat selviytymismoodissa. Tärkeintä on vastata potilaiden tarpeisiin mahdollisimman tehokkaasti. Hoitajien ja lääkärien työaika pyritään hyödyntämään mahdollisimman hyvin, sanoo **Toni Hirvonen**, Axel Healthin operatiivinen johtaja.

”Työtyytyväisyys on matala, työ on kaoottista ja jatkuva kiireen tunne on läsnä.”

Toni Hirvonen, COO, Axel Health

Potilaat kokevat usein, että henkilökunta on liian kiireinen kohdatakseen heidät yksilöllisesti. Tämä vaikuttaa paitsi asiakastytyytyvyyteen myös henkilökunnan jaksamiseen – jatkuva kiire aiheuttaa stressiä ja turhautumista.

Työhyvinvoinnista huolehtiminen onkin keskeinen osa asiakaskokemuksen parantamista. Vaikka motivaatio olisi kunnossa, on laadukkaan hoitotyön tekeminen vaikeaa, jos työtaakka on liian raskas ja arki kaoottista. Mikäli uupumus ajaa ammattilaisia pois alalta, resurssipula syvenee entisestään.

Hyvä asiakaskokemus ei synny pelkästään potilas-kohtaamisissa. Tarvitaan älykkäämpiä toimintamalleja, sujuvampia prosesseja ja parempia työolosuhteita. Kun toimintaa tehostetaan fiksusti ja resurssit suunnataan oikein, koko järjestelmästä tulee kestävämpi sekä potilaille että ammattilaisille.



Lean terveydenhuollossa – enemmän kuin tehokkuutta

Lean-ajattelu sai alkunsa Toyotalla, ja sen ydin on hukkatyön poistaminen, prosessien virtaviivaistaminen ja arvoa tuottavan työn maksimointi. Terveydenhuollossa Lean on kuitenkin enemmän kuin pelkkä tehokkuusmenetelmä – se on toimintamalli, jolla voidaan parantaa palvelun laatua, hoitotulos ja työn sujuvuutta.

Lean-ajattelun peruseriaatteet terveydenhuollossa:

- **Potilas keskiössä:** Palvelut suunnitellaan potilaan tarpeiden ja kokemuksen ympärille.
- **Henkilöstön osallistaminen:** Jatkuva parantaminen vaatii kaikkien työntekijöiden panosta ja oivalluksia.
- **Pienin askelin kohti parempaa:** Kestävää muutosta syntyy vaiheittain, ei kerta-rysäyksellä.

- **Tietoon perustuvat päätökset:** Kehittämistä ohjaavat mitattavat tulokset ja reaaliaikainen tieto.
- **Kyky reagoida:** Ongelmia täytyy havaita nopeasti ja ratkaista ketterästi.

Kun resurssit ovat tiukalla, Lean-ajattelu tarjoaa arvokkaita työkaluja terveydenhuollon kehittämiseen. Oikein toteutettuna se parantaa hoidon laatua, helpottaa työntekoa ja tukee sekä potilaan että henkilöstön kokemusta.



Esimerkki: Potilassiirtojen sujuvoittaminen

Sujuvat potilassiirrot ovat tärkeä osa hyvää hoitokokemusta. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella Axel Healthin Uoma-järjestelmä on nopeuttanut siirtoja automatisoimalla siirtopyynnöt ja vähentämällä manuaalista koordinointia. Järjestelmä tarjoaa reaaliaikaisen näkymän potilassiirtoihin ja vuodepaikkatilanteeseen, mikä säästää ammattilaisten aikaa ja mahdollistaa keskittymisen olennaiseen eli potilastyöhön.

Lopputuloksena henkilökunnan työ sujuu paremmin ja potilaskokemus on kokonaisvaltaisesti parempi. Teknologian onnistunut hyödyntäminen vaatii aina sitä, että järjestelmä tukee ja täydentää olemassa olevia toimintatapoja. Jos teknologia ei istu luontevasti osaksi arkea, se voi aiheuttaa enemmän häiriöitä kuin hyötyjä.

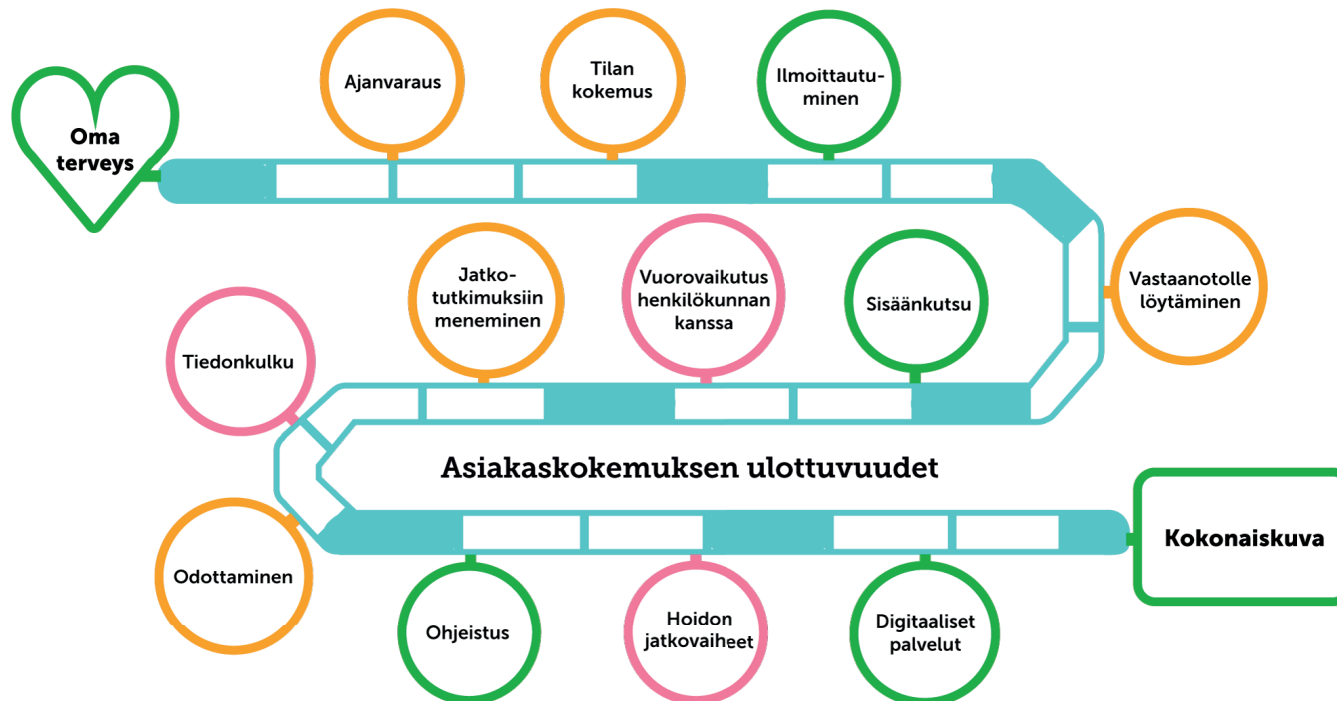
Asiakaskokemuksen keskeiset elementit

Ennen kuin asiakaskokemusta voidaan parantaa, on hyvä pysähtyä miettimään, mitä sillä oikeastaan tarkoitetaan. Terveystieteiden tutkimuksessa hyvä asiakaskokemus ei synny yhdestä kohtaamisesta – se on kokonaisuus, joka alkaa jo ennen varsinaista hoitotapahtumaa ja jatkuu pitkälle sen jälkeenkin.

– Asiakaskokemus on moniulotteinen ilmiö. Se ei ole pelkkä yksittäinen kohtaaminen palvelupisteessä tai

vastaanotolla, vaan kokemusten ketju koko hoitopolun varrelta aina palveluun hakeutumisesta jälkiseurantaan – jokainen vaihe vaikuttaa siihen, millaiseksi kokonaisuus muodostuu, Toni Hirvonen toteaa.

Kokemus alkaa jo siitä hetkestä, kun ihminen huolestuu omasta voinnistaan, etsii tietoa tai päättää varata ajan. Jokainen vaihe muokkaa käsitystä siitä, millaista hoitoa hän kokee saavansa:



- **Ajan varaaminen:** Helppous, selkeät vaihtoehdot, digitaalinen saavutettavuus
- **Saapuminen hoitoyksikköön:** Pysäköinti, opasteet, ensivaikutelma
- **Ilmoittautuminen ja ensikohtaaminen:** Sujuvuus, ystävällisyys, selkeät ohjeet
- **Oikean paikan löytäminen:** Opasteiden toimivuus, mahdollisuus avunsaantiin
- **Vastaanotolle kutsuminen:** Odotusaikojen läpinäkyvyys, sujuvat siirtymät
- **Kohtaaminen hoitohenkilöstön kanssa:** Kuunteleminen, selkeys, empaattisuus
- **Lisätutkimukset ja läheteet:** Yhteistyö osastojen välillä, potilaan ohjeistus
- **Tiedonkulku ja läpinäkyvyys:** Mitä tapahtuu seuraavaksi, tutkimustulokset, seuranta
- **Odotuskokemus:** Mukavuus, viestintä mahdollisista viiveistä, ympäristön viihtyisyys
- **Ohjeet ennen hoitoa, hoidon aikana ja hoidon jälkeen:** Selkeys, sähköinen pääsy omiin tietoihin, jälkiseuranta
- **Digitaaliset palvelut:** Helppokäyttöiset itsepalvelut, ajantasainen ja päivittyvä tieto, helppo pääsy omiin tietoihin ja ohjeisiin

Ajan varaamisesta ilmoittautumiseen

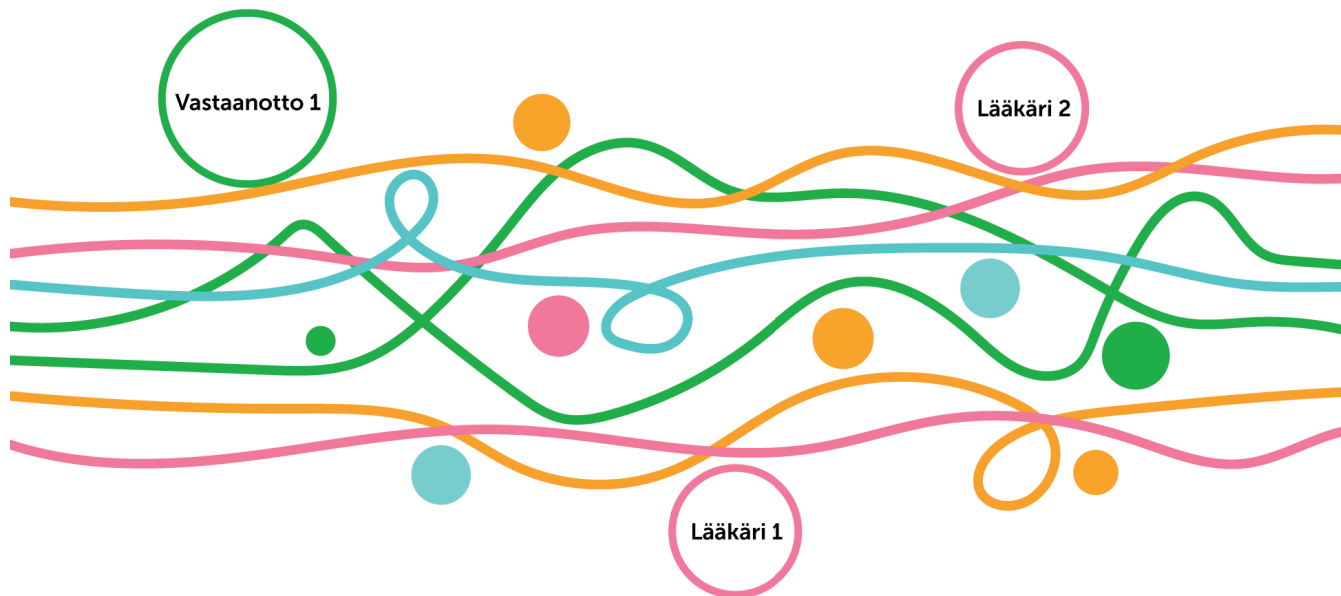
Potilaan hoitopolun ensimmäiset vaiheet vaikuttavat ratkaisevasti siihen, millaiseksi koko kokemus muodostuu. Olipa kyseessä sitten kiireetön ajanvaraus tai akuutti hätätilanne, ratkaisevaa on prosessin selkeys, sujuvuus ja saavutettavuus.

Ajanvarausprosessi vaikuttaa erityisesti silloin, kun hoitoon hakeudutaan ennalta. Tällöin digitaaliset käyttöliittymät – kuten nettiajanvaraus ja mobiili-sovellukset – ovat keskeisessä roolissa. Potilaat odottavat, että ajan saa varattua vaivatta, ohjeet ovat selkeitä ja tieto helposti saatavilla.

Akuuteissa tilanteissa perinteinen ajanvaraus ohitetaan, mutta kokemukseen vaikuttavat silti samat asiat: selkeys, viestintä ja helppo suunnistaminen paikasta toiseen.

Kun potilas saapuu paikan päälle, hänen pitää ymmärtää nopeasti, minne mennä ja mitä tehdä. Kokemukseen vaikuttavat:

- **Ilmoittautumisen sujuvuus:** Helppo ilmoittautuminen ilman turhia vaiheita
- **Opastus ja suunnistaminen:** Selkeät opasteet, loogiset tilaratkaisut, mahdollinen digitaalinen opastus



- **Tilat:** Arkkitehtuuri, valaistus, äänimaailma ja mukavuus
- **Kohtaamiset henkilöstön kanssa:** Ystävällisyys, selkeys ja kuunteleva ote

Jokainen yksityiskohta – odotustilan löytämisen helppoudesta ohjeiden selkeyteen – vaikuttaa siihen, miten turvalliseksi ja luottavaiseksi potilas olonsa tuntee.

Potilaan hoitopolku: Monivaiheinen ja mutkikas reitti

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen asiakaspolku on harvoin suora-
viivainen. Potilaan polku voi sisältää useita vaiheita – alkuvaiheen oireista tutkimuksiin, lähetteisiin, jatkohoitoihin ja seurantakäynteihin. Tämän polun varrella kohdataan eri ammattilaisia, tiloja ja teknologioita, jotka kaikki muokkaavat potilaan kokemusta hoidosta.

Potilas käy läpi myös monenlaisia tunteita kuten epävarmuutta tutkimustuloksista, turhautumista viiveistä tai epätietoisuutta seuraavista vaiheista. Avoin ja selkeä viestintä jokaisessa vaiheessa auttaa vähentämään huolta ja vahvistaa luottamusta.

Kokemuksen kannalta keskeisiä asioita ovat:

- **Tieto tutkimuksista ja toimenpiteistä:** Potilaan ei pitäisi koskaan jäädä epätietoiseksi siitä, mitä seuraavaksi tapahtuu.
- **Ymmärrys seuraavista vaiheista:** Potilaalle on olennaista tietää, siirtyykö hän seuraavaksi toiseen yksikköön, jääkö odottamaan tuloksia vai tehdäänkö jotain muuta.
- **Jälkihoito ja jatko-ohjeet:** Potilaan on tärkeää saada selkeät, käytännönläheiset ohjeet kotiin lähtiessään.



Asiakaskokemuksen parantaminen

Potilaskokemuksen kehittäminen ei aina vaadi lisää resursseja, vaan fiksumpia prosesseja. Jo pienet parannukset, kuten ystävällinen kohtaaminen, paremmat opasteet tai ajantasainen tieto odotusajoista voivat vaikuttaa tyytyväisyyteen merkittävästi.

Toisaalta pelkkä ystävällisyys ei riitä korjaamaan rakenteellisia ongelmia. Hyvä palveluprosessi rakentuu avoimuudesta, sujuvuudesta ja reagointi-kyvystä. Usein potilaan mielessä on yksinkertaisia, mutta olennaisia kysymyksiä:

- "Olenko oikeassa paikassa?"
- "Mitä tapahtuu seuraavaksi?"
- "Voinko käydä muualla odotusaikana?"

Kun näihin kysymyksiin vastataan etukäteen viestimällä selkeästi ja digitaalisia ratkaisuja hyödyntäen, potilaan kokemuksesta tulee sujuvampi ja vähemmän kuormittava.

Asiakaskokemuksen mittaaminen

Jotta asiakaskokemusta voi parantaa, sitä pitää ensin pystyä mittaamaan luotettavasti. Pohjois-Amerikassa tämä on jo osa arkea, mutta Suomessa mittaaminen on vielä kehittymässä.

Asiakaskokemuksen mittaaminen voi sisältää esimerkiksi seuraavia asioita:

- **Suora palaute:** Kyselyt, reaaliaikaiset palautekanavat ja avoimet kommentit
- **Henkilöstön näkemykset:** Arjen haasteiden ymmärtäminen hoitotyön näkökulmasta
- **Mittarit ja tunnusluvut:** Esimerkiksi NPS (Net Promoter Score), joka kertoo suositteluhalukkuudesta ja tunnistaa kehityskohteet

Tällä hetkellä asiakaskokemusta koskeva tieto on Suomessa hajallaan – eri sairaalat ja toimijat keräävät palautetta eri tavoin, jos ollenkaan. Yhtenäisten, kansallisten mittareiden kehittäminen voisi tuoda arvokasta tietoa jatkuvan kehittämisen tueksi.

Mikä on NPS-mittaus?

NPS eli Net Promoter Score on maailman yleisimmin käytetty asiakastyytyväisyyden ja -uskollisuuden mittari. Se perustuu yhteen yksinkertaiseen kysymykseen:

”Kuinka todennäköisesti suosittelet tätä palvelua ystävällesi tai perheenjäsenellesi?”

Vastaus annetaan asteikolla 0–10, ja tulokset jaetaan kolmeen ryhmään:

- **9–10:** Suositteijat – erittäin tyytyväisiä, valmiita suosittelemaan
- **7–8:** Passiiviset – neutraaleja, ei innostuneita
- **0–6:** Arvostelijat – tyytymättömiä, voivat vaihtaa palveluntarjoajaa

NPS-luku lasketaan vähentämällä arvostelijoiden osuus suositteelijoiden osuudesta. Tulos asettuu asteikolle –100 – +100:

- **Alle 0:** Vaatii kehittämistä

- **0–50:** Hyvä
- **50–70:** Erinomainen
- **70–100:** Huippuluokkaa

NPS yleistyy myös terveydenhuollossa, koska se tarjoaa selkeän tavan mitata ja kehittää potilaskokemusta järjestelmällisesti.

Asiakas vai potilas?

Terveydenhuollossa käydään välillä keskustelua siitä, pitäisikö puhua asiakkaasta vai potilaasta. Kielellä on väliä, mutta usein asiayhteys ratkaisee. Nimitys voi vaikuttaa siihen, mitä henkilö odottaa ja miten palvelua tarjotaan.

1. Kun ihminen sairastuu ja hakeutuu hoitoon, hän on potilas. Samalla hän odottaa palvelua myös asiakkaana.

2. Kun henkilö hoitaa läheisensä terveysasioita, hän toimii asiakkaana. Hoidettava henkilö on potilas, mutta molemmat kokevat hoitoprosessin asiakkaan näkökulmasta.
3. Kun henkilö hakee neuvoja terveyteensä liittyen ilman akuuttia hoidon tarvetta, hän toimii asiakkaana. Jos tilanne etenee diagnoosiin ja hoitoon, hän siirtyy potilaan rooliin.

Tässä oppaassa käytämme molempia termejä rennosti rinnakkain, kontekstin ja asiantuntijoiden käytötapojen mukaan.



Miten teknologia uudistaa asiakaskokemuksen johtamista?

Teknologialla on yhä suurempi rooli terveydenhuollon asiakaskokemuksen kehittämisessä. Sitä voidaan hyödyntää tiedonkulun parantamiseen, kokemuksen mittaamiseen ja tiedolla johtamisen tueksi koko hoitopolun ajalta.

Tekniikan tohtori ja tuotantotalouden tutkija **Lauri Litovuo** teki Suomen ensimmäisen väitöskirjan, jossa tarkasteltiin teknologian merkitystä asiakaskokemuksen johtamisessa terveydenhuollossa. Hänen mukaansa keskeistä on johtaa koko hoitopolkua – ei vain sen yksittäisiä osia. Yhtenäinen ja johdonmukainen kokemus vaatii yhteistyötä eri toimijoiden kesken, mukaan lukien kumppanit ja alihankkijat.

”Teknologian avulla tieto liikkuu paremmin – sekä potilaan että palveluntarjoajan näkökulmasta.”

**Lauri Litovuo, tekniikan tohtori,
Tampereen yliopisto**

Litovuon tutkimus tuo esiin, miten terveydenhuolto siirtyy kohti kokemuksellista palveluajattelua, jossa toimintamalleja uudistetaan aidosti potilaan näkökulmasta. Hän on tutkinut muun muassa Uuden lastensairaalan potilaskokemuksen taustatekijöitä ja ollut mukana kehittämässä tablettipohjaista kokemuksen mittaustapaa.

Terveydenhuollon asiakaskokemus eroaa monella tapaa perinteisistä asiakaskokemuksista:

- Lähtötilanne on usein negatiivinen – hoitoon hakeudutaan oireiden tai sairauden vuoksi.
- Kokemus muodostuu pitkän ajan kuluessa, monien kohtaamisten kautta.
- Perheen rooli on tärkeä, sillä läheisen terveys vaikuttaa koko lähipiiriin.

Kokemuksen parantamiseksi teknologian on tuotava selkeyttä ja läpinäkyvyyttä. Potilaan pitää tietää, missä vaiheessa hoitopolkua hän on, mitä seuraavaksi tapahtuu ja miksi – ja minne hänen on mentävä.

Litovuo painottaa, että tieto asiakaskokemuksesta on usein sirpaleista eli hajallaan eri järjestelmissä, papereissa tai suullisessa viestissä. Teknologia voi yhdistää nämä lähteet ja tarjota sekä potilaalle että ammattilaiselle reaaliaikaisen kokonaiskuvan hoidosta.



– Potilaat kokevat liian usein olevansa eksyksissä, koska he eivät tiedä, mitä seuraavaksi tapahtuu tai pitääkö heidän itse siirtää tietoa yksiköiden välillä. Hyvin suunnitellulla teknologialla tieto kulkee saumattomasti, mikä vähentää stressiä molemmilta osapuolilta, Litovuo sanoo.

Digitaaliset työkalut eivät pelkästään paranna viestintää, vaan ne myös auttavat mittaamaan ja kehittämään asiakaskokemusta jatkuvasti.

Terveysteknologia menestystekijänä

Digitalisaatio nähdään usein keinona ratkaista resurssipulaa, tehostaa toimintaa ja parantaa hoidon laatua. Uudet teknologiat voivat vauhdittaa kehitystä, mutta niiden onnistunut käyttö vaatii harkintaa ja selkeää tarkoitusta.

– Uuden teknologian hyödyntäminen palveluiden järjestämisessä vaatii rohkeutta, mutta uskon sen olevan menestystekijä. Asiakaskokemus, potilasvirtojen hallinta ja hoidon laatu voivat parantua merkittävästi. Teknologia ei kuitenkaan saa olla itseisarvo – sen on tuotettava todellista arvoa, Toni Hirvonen sanoo.

Huonosti suunnitellut digiratkaisut voivat aiheuttaa enemmän hämmennystä kuin hyötyä. Jotta teknologia toimisi, sen on:

- **Sovittava osaksi arjen prosesseja** ilman että siitä tulee erillinen työvaihe.
- **Tuettava sekä henkilöstöä että potilasta** – ei lisättävä tehtäviä.
- **Lisättävä tehokkuutta**, mutta säilytettävä inhimillisyyttä.

Jos teknologian rooli jää epäselväksi eikä siitä ole selkeää hyötyä, jokin on mennyt pieleen.

Mitä potilaat odottavat teknologiaalta?

Teknologian tehtävä on helpottaa asiointia – ei hankaloittaa sitä. Potilas hakeutuu hoitoon terveysongelman vuoksi, ei ratkaistakseen teknisiä pulmia.

– Potilas ei halua käyttää aikaa laitteiden tai sovellusten kanssa painimiseen. Ratkaisun pitää olla vaivaton ja tarjota selkeästi tietoa siitä, missä mennään, minne pitää mennä ja mitä tapahtuu seuraavaksi, Toni Hirvonen toteaa.



Jotta teknologia parantaa kokemusta, sen pitää:

- **Tarjota selkeyttä ja mielenrauhaa:** Potilaan pitää tietää hoitopolun vaiheet.
- **Mahdollistaa sujuvan itsepalvelun:** Sähköinen sisäänkirjautuminen, tekstiviestimuistutukset ja mobiili-informaatio vähentävät epätietoisuutta.
- **Välittää ajankohtaista, helposti ymmärrettävää tietoa:** Esimerkiksi odotus-tiloissa näytettävä tieto tai sovellusten kautta jaettava ohjeistus parantaa läpinäkyvyyttä.

Oikein käytettynä digitaaliset työkalut parantavat viestintää, vähentävät stressiä ja tekevät terveydenhuollosta helpommin lähestyttävää.

Digitaalisia ratkaisuja myös henkilöstölle

Potilaiden lisäksi myös hoitohenkilöstö tarvitsee työhönsä järkeviä, arkea tukevia digitaalisia ratkaisuja – ei monimutkaisia järjestelmiä, jotka kuormittavat entisestään.

Toni Hirvosen mukaan hyvin suunniteltu järjestelmä vähentää turhia työvaiheita ja vapauttaa aikaa siihen, mikä on tärkeintä eli potilaan kohtaamiseen.

Jotta digitalisaatio tukee työtä aidosti, henkilöstön työkalujen on oltava:

- **Käyttäjäystävällisiä:** Käyttöliittymien tulee olla visuaalisia, intuitiivisia ja helppokäyttöisiä.
- **Mahdollisimman automatisoituja:** Rutiinitehtävät kannattaa yksinkertaistaa ja automatisoida.
- **Toimintaa tukevia:** Kun sairaalan sisäiset prosessit sujuvat, henkilöstö kokee vähemmän stressiä ja potilaat saavat parempaa hoitoa.

Kun sisäiset toimintaprosessit ovat kunnossa, potilaita pystytään hoitamaan enemmän ja laadukkaammin, ja samalla saadaan kevennettyä hallinnollista taakkaa. Niin työhyvinvointi kuin hoidon lopputuloksetkin paranevat.



Teknologian rooli asiakaskokemuksen kehittämisessä Lapin hyvinvointialueella

Lapin hyvinvointialueella on otettu viime vuosina merkittäviä digiloikkia asiakaskokemuksen parantamiseksi. Potilaat saavat nyt reaaliaikaista tietoa hoidon etenemisestä mobiilisovellusten kautta, ja sähköinen ajanvaraus on laajasti käytössä. Useissa yksiköissä tehdään myös NPS-mittaukseen perustuvia asiakaspalautekyselyjä, joiden avulla seurataan ja kehitetään palvelun laatua.

Vaikka viestinnässä on edistytty, palvelujen pirstaleisuus on edelleen haaste. Eri yksiköt toimivat usein omilla tavoillaan, mikä johtaa katkoksiin tiedonkulussa. Potilaat, jotka liikkuvat vaikkapa erikoislääkärin, kuvantamisen ja laboratorion välillä, joutuvat usein kertomaan samat asiat moneen kertaan – mikä on paitsi tehotonta, myös turhauttavaa. Teknologiaa kehitetään nyt keinoksi yhdistää tietoa, parantaa koordinoitua ja luoda yhtenäinen, sujuva hoitopolku sekä potilaille että ammattilaisille.

Samalla digitaalisen terveydenhuollon osaoptimointi aiheuttaa ongelmia. Monissa organisaatioissa teknologiaa hankitaan yksikkökohtaisesti, mikä johtaa järjestelmiin, jotka eivät keskustele keskenään ja joiden yhteensovittaminen on kallista ja hankalaa. Lapin hyvinvointialueen kehitysjohtaja **Mikko Häikiö** toteaa, että esimerkiksi etä vastaanottojen määrää haluttaisiin kasvattaa merkittävästi, mutta käytössä olevat erilaiset alustat hankaloittavat kehitystä. Siksi teknologioiden yhteentoimivuus on nyt yksi suurimmista kehityskohteista.

Lapin maantieteellinen koko tuo terveydenhuollon järjestämiseen oman lisähaasteensa. Pitkät etäisyydet eri yksiköiden välillä tekevät etä vastaanottoista ja digitaalisista palveluista elintärkeitä, jotta kaikki saavat yhdenvertaisesti hoitoa. Tavoitteena on vähentää turhaa matkustamista, erityisesti seurantakäyntien osalta, ja tuoda erikoissairaanhoidon lähemmäs potilasta. Esimerkiksi uniapneatutkimuslaitteita toimitetaan jo nyt suoraan kotiin. Kiinnostusta on myös erilaisten hyvinvointitekologioiden ja itse kerätyn terveystiedon hyödyntämiseen – esimerkkinä aktiivisuusrannekkeiden tai älykäsien kautta kerättävä tieto.

– Meidän täytyy tutkia, miten voimme hyödyntää potilaiden itse tuottamaa terveystietoa tehokkaasti. Hyvinvointitekologia voi tarjota arvokasta tietoa ja auttaa kohdentamaan resursseja paremmin, Häikiö sanoo.

Palveluita yhtenäistämällä, teknologioita yhteensovittamalla ja etähoitoa kehittämällä Lapin hyvinvointialue on hyvää vauhtia rakentamassa entistä sujuvampaa, saavutettavampaa ja asiakas-keskeisempää terveydenhuoltoa. Teknologia toimii siltanrakentajana – tuoden hoitoa lähemmäs ja parantaen samalla sekä saatavuutta että palvelun laatua.



Kohti kokonaisvaltaista palveluprosessia

Uuden teknologian avulla asiakaskokemusta on nyt mahdollista mitata myös terveydenhuollossa. Kun keskeiset mittarit paranevat tietyn kehitystoimen jälkeen, sillä saadaan objektiivista näyttöä siitä, että ollaan oikealla tiellä. Todellinen edistys vaatii kuitenkin enemmän kuin mittaamista – se edellyttää kokonaisvaltaista otetta palveluiden kehittämiseen, tiedon yhdistämiseen, tiedolla johtamiseen ja toiminnan sujuvoittamiseen.

– Data tuo ymmärrystä vain silloin, kun katsotaan kokonaisuutta. Liian usein ihmiset keskittyvät vain omaan rooliinsa, jolloin kokonaiskuva hämärtyy, toteaa Toni Hirvonen.

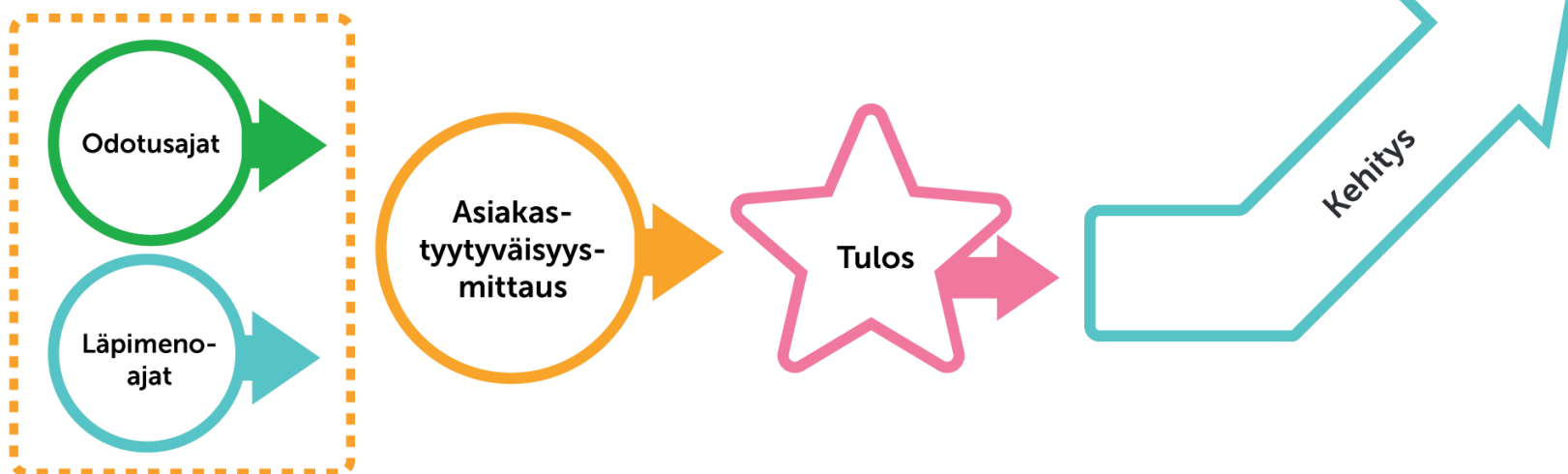
Jotta kehitystoimista olisi todella apua, yksittäisistä mittareista on siirryttävä kohti tiedon yhdistämistä ja kokonaisvaltaista johtamista. Odotusajat, jonojen pituudet, hoitoprosessien kestot ja asiakastyytyväisyys ovat arvokkaita mittareita, mutta ne on liitettävä päätöksentekoon ja käytännön toimintojen optimointiin reaaliajassa.

Kun tämä onnistuu, voidaan lyhentää odotusaikoja, tehostaa päivystyksen toimintaa ja parantaa työn sujuvuutta. Tällöin hyötyvät sekä potilaat että henkilöstö ja terveydenhuolto voi toimia aidosti asiakaskeskeisesti ja ketterästi.

Yksi suurimmista esteistä kokonaisvaltaiselle palveluprosessille on terveydenhuollon pirstaleisuus: eri yksiköt toimivat erillään, eri järjestelmissä ja eri prosesseja hyödyntäen.

- Hoitoyksiköt hankkivat omia järjestelmiään, jotka eivät ole yhteensopivia keskenään.
- Henkilöstö käyttää useita erillisiä työkaluja, jotka tuovat arkeen tarpeetonta monimutkaisuutta.
- Teknologia, jonka piti sujuvoittaa työtä, saat- taakin huonosti toteutettuna lisätä kuormitusta.

Datalähteet



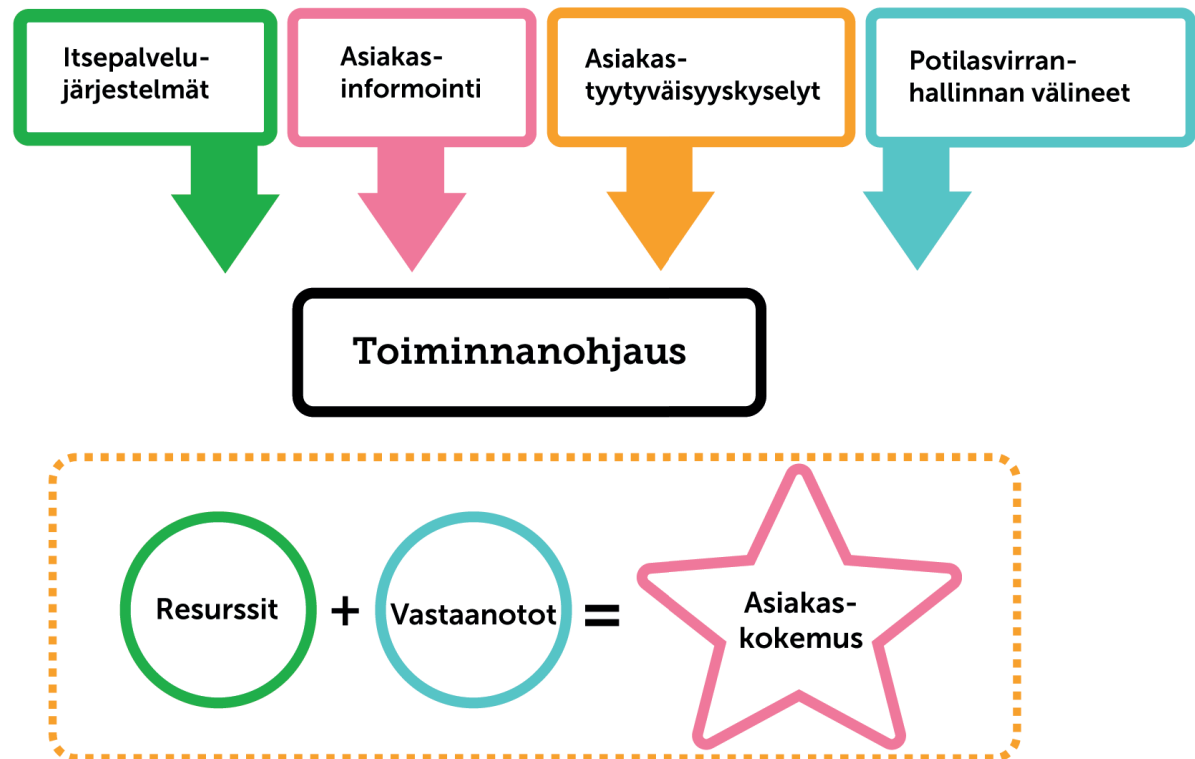
”Jos järjestelmiä kehitetään ilman kokonaisnäkemyksiä, seurauksena on helposti osaoptimointi, jolloin teknologia ei ratkaise ongelmia vaan tuo uusia.”

Toni Hirvonen, COO, Axel Health

Erityisen haastavia ovat potilastietojärjestelmät. Ne ovat välttämättömiä tiedon tallentamiseen ja hallintaan, mutta usein raskaita, monimutkaisia ja käytettävyydeltään heikkoja. Terveystieteiden huollossa tarvitaan moderni ja kattava toiminnanohjausjärjestelmä (ERP), joka helpottaa päivittäistä työtä ja mahdollistaa potilasvirtojen hallinnan, resurssien kohdentamisen ja hoitoprosessien reaaliaikaisen ohjauksen.

Hyvin integroidun järjestelmän tulisi sisältää esimerkiksi seuraavia toimintoja ja ominaisuuksia:

- **Vastaanottojen aikatauluttaminen**, joka auttaa kohdentamaan henkilöstöresurssit tehokkaasti



- **Itsepalveluratkaisut**, jotka vahvistavat potilaan omaa roolia ja vähentävät hallinnollista työtä
- **Saumaton tiedonkulku yksiköiden välillä**, joka poistaa päällekkäistä tekemistä

- **Asiakaskokemuksen mittaus**, joka tukee jatkuvaa kehittämistä

Kun keskitytään kokonaisuuden yhteensovittamiseen eikä irrallisiin ratkaisuihin, voidaan virtaviivaistaa prosesseja, vähentää hukkatyötä ja rakentaa sujuva, yhtenäinen hoitopolku.

Case: Asiakaskokemuksen kehittäminen Uudessa lastensairaalassa

Helsingin Uudessa lastensairaalassa asiakaskokemus on kaiken toiminnan ytimessä. Sekä suunnittelussa että arjen potilaskohtaamisissa digitaaliset työkalut tukevat palautteen keräämistä, palvelun laadun parantamista ja potilasvirtojen optimointia.

Kun sairaalaa suunniteltiin, HUS teki yhteistyötä Aalto-yliopiston Lapsus-tutkimushankkeen kanssa. Tavoitteena oli ymmärtää syvemmin potilaiden ja perheiden tarpeita. Perustettiin perheneuvosto ja lasten oma neuvosto, joilta kerättiin kokemuksia vanhasta lastensairaalasta ja odotuksia uudelle. Lapset osallistuivat esimerkiksi sairaalavaatteiden suunnitteluun sekä huoneissa käytettävien tablettien käyttöliittymän ideointiin.

Yksi merkittävimmistä innovaatioista on sähköinen asiakaspalautemalli, joka otettiin käyttöön koko HUSin alueella vuonna 2019. Hoitokäynnin jälkeen huoltajalle lähtee automaattisesti tekstiviesti, jossa kysytään palautetta esimerkiksi viestinnästä, odotusajasta ja kohtaamisesta. Palautteen perusteella voidaan tehdä nopeita parannuksia yksiköissä ja myös ohjata laajempia kehityspäätöksiä.



"Tämä järjestelmä on ollut iso harppaus eteenpäin – saamme nyt moninkertaisesti enemmän palautetta kuin aiemmin. Kuukaudessa tulee yli tuhat avointa vastausta. On myös tärkeää, että kerätyllä tiedolla on selkeä käsittelyprosessi, ja siksi olemme rakentaneet sisäisen toimintamallin sen hyödyntämiseen."

Pekka Lahdenne, rakennushankkeiden projektipäällikkö, HUS

Sairaala on ottanut käyttöön myös muita digitaalisia ratkaisuja potilaskokemuksen parantamiseksi:

- **Itseilmoittautuminen avatar-hahmojen avulla:** Lapsi valitsee mieleisensä hahmon, joka ohjaa häntä koko sairaalavierailun ajan.
- **Etävastaanotot:** Koronapandemian aikana käyttöön otetut etävastaanotot osoittautuivat niin toimiviksi, että ne ovat nykyään pysyvä hoitomuoto.

Asiakaslähtöisyyteen panostamalla ja digitaalisia ratkaisuja hyödyntämällä Uusi lastensairaala on luonut uudenlaisen standardin asiakaskokemukselle terveydenhuollossa.



Näin digitaaliset avatarit parantavat asiakaskokemusta

Lapsi saapuu vanhempiensa kanssa Uuteen lastensairaalaan ennalta varatulle käynnille. Aulatilán lämpimät värit ja leikkisä sisustus toivottavat heidät tervetulleiksi. Itsepalvelukioskilla ilmoittautuminen sujuu Kela-korttia vilauttamalla.

Lapsi valitsee itselleen avatarin – tällä kertoo kolibrin. Kioskin tarjoamassa käyntitulosteessa näkyy avatar-hahmo, vastaanoton tiedot, käyntinúmero ja odotusaula. Odotusaulassa infonäytölle ilmestyy animoituja hahmoja, myös lapsen valitsema kolibri. Samaan aikaan ammattilainen näkee oman tietokoneensa ruudulta, että potilas on saapunut.

Kun on lapsen vuoro, kolibri alkaa vilkkua infonäytöllä ja viereen ilmestyy huoneen numero. Perhe lähtee liikkeelle ja seuraa digitaalista opastusta hoituhuoneeseen – ammattilaisen ei tarvitse kuuluttaa potilaan nimeä käytävällä. Erityisesti lapsipotilaalle kokemus on rauhallinen ja osallistava – ja samalla henkilökunta säästää aikaa.



110

Tätä koodia voi käyttää ilmoittautumiseen

① Röntgen

Olet ilmoittautunut tälle ajanvaraukselle.

Odota kunnes sinut kutsutaan sisään.

Time: 10:00
Location: Loikkalan keskussairaala
Floor: 1
Lobby: Kuvantamisaula 1
XRTG1



Käyntinúmero

110

Sinut kutsutaan sisään
tällä numerolla

KIOSK_123, 2023-12-29 09:41:04



Kohti asiakaslähtöistä tulevaisuutta

Oppaan lopussa herää kysymys: Mitä oikeastaan tarkoittaa asiakaslähtöinen tulevaisuus? Terveystenhuollon ei tarvitse – eikä se voikaan – räätälöidä jokaiselle yksilöllistä hoitopolkua alusta loppuun. Mutta jokaisen tulisi silti kokea palvelu omakohtaisena.

Hyvä hoitokokemus tuntuu yksilölliseltä. Jokainen kontakti terveydenhuollon palveluiden kanssa on ainutlaatuinen – se rakentuu omien odotusten, huolien ja elämäntilanteen pohjalta. Kukaan ei halua olla kasvoton numero jonossa, vaan tulla kohdatuksi, kuulluksi ja arvostetuksi. Kun palvelu onnistuu, se jää henkilökohtaisena mieleen ja sydämeen.

Asiakaskeskeisyys hyödyttää myös ammattilaisia. Kun prosessit, läpinäkyvyys ja digitaaliset työkalut tukevat arkea, henkilöstö voi keskittyä olennaiseen: merkitykselliseen ja laadukkaaseen hoitotyöhön. Hyvin suunniteltu järjestelmä ei vain paranna potilaskokemusta, vaan myös vähentää stressiä, lisää tehokkuutta ja tekee työstä mielekkäämpää.

Terveystenhuollon tulevaisuus ei ole utopia. Se rakentuu käytännön parannuksista, jotka tekevät palveluista inhimillisempiä, saavutettavampia ja sujuvampia. Oikeilla työkaluilla, toimintatavoilla ja asenteilla voidaan luoda järjestelmä, jossa potilaat kokevat olevansa arvokkaita ja ammattilaiset saavat tukea työnsä tekemiseen – ja kokemukset paranevat, kerta toisensa jälkeen.



Lähteet

Hirvonen, Toni. (COO, Axel Health). (Syyskuu, 2020).
(Asiantuntijahaastattelu).

Häikiö, Mikko. (kehitysjohtaja, Lapin hyvinvointialue).
Lokakuu, 2020. (Asiantuntijahaastattelu).

Lahdenne, Pekka. (hankejohtaja, suuret rakennus-
hankkeet, HUS). Lokakuu, 2020.
(Asiantuntijahaastattelu).

Litovuo, Lauri. (tohtorikoulutettava, johtamisen ja
talouden tiedekunta, Tampereen yliopisto). Syyskuu,
2020. (Asiantuntijahaastattelu).

