

Tulevaisuus on yksilöllinen

Terveydenhuollon
asiakaskokemus 2025



Sisällys

- 3** Johdanto
- 4** Resurssipula, kustannuspaineet ja työhyvinvointi
- 6** Mitä on asiakaskokemus terveydenhuollossa?
- 10** Väitöskirja: Uusi teknologia edistää asiakaskokemuksen johtamista
- 11** Terveysteknologia menestystekijänä
- 13** Lapissa asiakaskokemus parantuu uudella teknologialla
- 15** Kohti kokonaisvaltaista palveluprosessia
- 17** Case: Näin kokemus kohentuu Uudessa lastensairaalassa
- 20** Loppusanat

Johdanto – terveydenhuollon tulevaisuus

Yritykset erityisesti palvelualoilla ovat jo pitkään ymmärtäneet, että asiakaskokemus on menestyksen kulmakivi ja palveluiden kehittämisen johtotähti. Jos kokemus on huono, asiakkaat äänestävät jaloillaan ja voivat siirtyä kilpailevan yrityksen palveluiden pariin.

Terveydenhuollossa asiakaskokemus ja sen kehittäminen on historiallisesti tarkasteltuna sijoittunut kehityskohteiden listalla häntäpäähän. Tietenkin tärkeintä on hoitaa asiakkaan terveyttä, jolloin asiakaskokemus voidaan nähdä sekundäärisenä tekijänä. Kiinnostus sitä kohtaan on kuitenkin kasvussa. Asiakkaiden – tai tässä kontekstissa usein potilaiden – kokemuksen ja kohtaamisen ongelmat ja niiden merkitys hyvän hoidon kokonaisuudessa tunnustetaan. Laadun parantaminen kiinnostaa myös julkisessa terveydenhuollossa, vaikka kannustimet eivät perustukaan kaupalliseen kilpailuun.

Kehittämiseen vaikuttaa voimakkaasti se, että tulevaisuudessa Suomessa ja melkein kaikkialla Euroopassa terveydenhuollon voimavarat pysyvät jokseenkin vakioina. Samaan aikaan kustannuspaineet kasvavat, kun väestö ikääntyy, työikäinen työvoima supistuu ja palveluiden kysyntä lisääntyy. Huoli resurssien riittävyydestä – tai pikem-

minkin uhka niiden riittämättömyydestä – vain syvenee, kuten COVID-19-pandemian aikana on nähty. Näissä olosuhteissa asiakaskokemuksen kehittämisen keinoina näyttäytyy terveysteknologia, kuten mobiilisovellukset, itsepalvelu ja etähoito. Niiden avulla pystytään sekä keventämään henkilöstön työkuormaa että tarjoamaan asiakkaille läpinäkyvyyttä omaan tilanteeseen.

Käytännön ratkaisujen löytämiseksi pitää määrittää ainakin, mitä asiakaskokemus ylipäätään tarkoittaa juuri terveydenhuollossa ja mistä osista se muodostuu. Mitä täytyy tehdä, jotta saavutetaan todellisia tuloksia, jotka vastaavat myös tulevaisuuden haasteisiin?

Asiakaskokemukseen liittyvien ongelmien ratkaiseminen ja toimintojen uudistaminen vaatii kekseliäisyyttä, rohkeutta ja avointa mieltä. Sitä varten olemme laatineet tämän oppaan, joka johdattaa pohtimaan asiakaskokemuksen parantamista eri näkökulmista, esittää joitakin vastauksia ja rohkaisee tutustumaan uusiin innovaatioihin.

Toivomme, että opas toimii antoisana ja informatiivisena keskustelunavauksena terveydenhuollon tulevaisuuden ratkaisujen tiellä!



Resurssipula, kustannuspaineet ja työhyvinvointi

Resurssien riittävyys on Suomen terveydenhuollon pahin murheenkryyni 2020-luvulla. Väestö ikääntyy ja osavaa henkilöstöä jää paljon eläkkeelle tai vaihtaa alaa. Budjeteissa ei ole kasvunvaraa.

”Pääsääntöisesti keskusteluissa terveydenhoidon ammattilaisten kanssa ilmenee, että vallalla on selviytymismoodi: kunhan vain selvittää kysynnästä. Kaikki fokus suuntautuu siihen, kuinka saadaan hoitajien ja lääkäreiden työaika käytettyä mahdollisimman tehokkaasti”, Axel Healthin liiketoimintajohtaja **Toni Hirvonen** kertoo.

”Työtyytyväisyys on matala, työ on kaoottista ja paineen tunne vallitsee.”

Toni Hirvonen, liiketoimintajohtaja, Axel Health

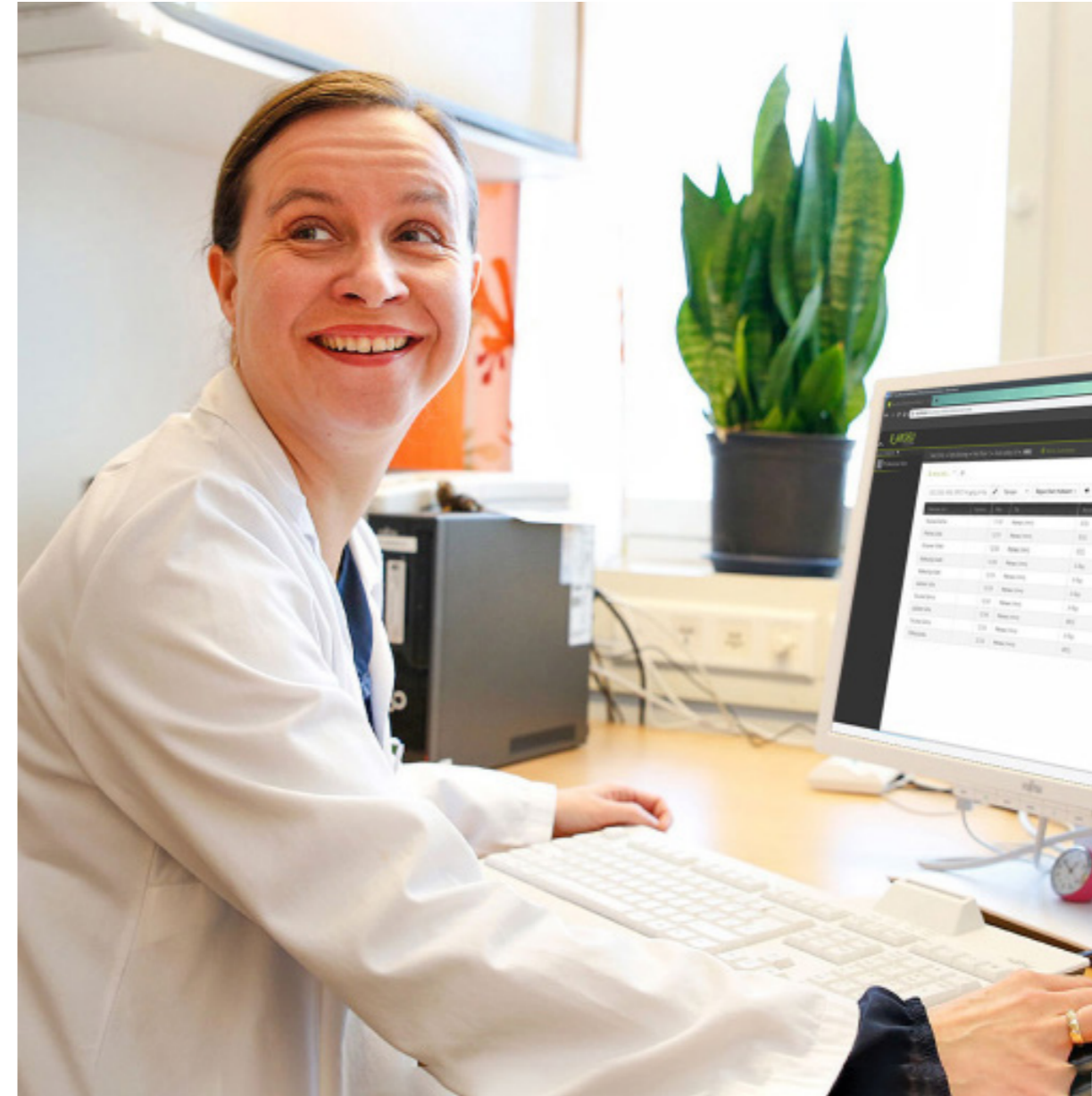
Terveydenhuollon asiakkaat puolestaan puhuvat paljon hoidon saatavuuden lisäksi siitä, kuinka henkilöstöllä ei tunnu olevan aikaa kohdata ja hoitaa potilaan asiaa. Tällainen asiakaskokemus liittyy juuri siihen, kuinka resurssit vaikuttavat asiakaskokemukseen. Monen terveydenhuollon ammattilaisen murhe onkin riittämättömyyden ja ainaisen aikapulan tunne.

”Työtyytyväisyys on matala, työ on kaoottista ja paineen tunne vallitsee. Jos käytetään lean-ajattelun termistöä, tehdään paljon hukkatyötä eli toimintatavoissa esiintyy seikkoja, jotka eivät tuota sitä arvoa, mitä haluttaisiin työn tuottavan”, Hirvonen kuvailee.

Henkilöstön työntekijäkokemus ja työhyvinvointi ovat yksi hyvän asiakaskoke-

muksen kulmakivistä. Työympäristöön-
sä tyytymättömän ammattilaisen tunne heijastaa kielteisiä sävyjä myös asiakaskokemukseen. Vaikka hoitoalan työntekijällä olisi voimakas sisäinen motivaatio auttaa ihmisiä ja tehdä laadukasta hoitotyötä, kiireiset päivät ja huomion hajaantuminen lukuisiin eri asioihin yhtä aikaa häiritsevät työntekijäkokemusta. Henkilöstö uupuu, osa poistuu muihin töihin.

Hyvä asiakaskokemus ei synny ainoastaan parantamalla potilaan saamaa palvelua ja kehittämällä asiakaspolkua. Resurssipulan vallitessa myös työolosuhteita täytyy parantaa puuttumalla toiminnan ongelmiin ja organisoimalla tekemistä uudelleen.



MITÄ ON LEAN?

Lean-johtamisfilosofian juuret ovat Japanissa Toyotan autotehtaalla. Kantava idea on karsia hukkaa, ja huolehtia, että kaikki toiminnot parantavat tuotannon arvoa. On kuitenkin väärinkäsitys uskoa, että lean olisi pelkkää tehokkuuden parantamista karsimalla rönsyjä pois.

Lean pähkinäkuoressa:

- Leanin lähtökohtana on aina asiakas ja hänen tarpeensa.
- Lean edellyttää henkilöstön osallistamista ja johdon sitoutumista.
- Lean merkitsee jatkuvaa parantamista. Maailman ei odoteta valmistuvan kerralla.
- Tavoitteena on parantaa laatua tieteellisin metodein ja tehdä prosesseista sujuvampia.
- Lean-johdettu organisaatio on ketterä, tunnistaa ja ratkaisee ongelmat ripeästi.
- Terveydenhuollossa lean on yleistynyt 2000-luvulla. Hyviä tuloksia on saatu mm. hoidon laatuun, tuottavuuteen ja läpimenoaikaan.