

# Sosiaali- ja terveysalan digitaaliset palvelut

CASE: Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveys  
yhtymä

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden ala  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Kevät 2016  
Joonas Kaukinen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Koulutusohjelma

KAUKINEN, JOONA:  
palvelut

Sosiaali- ja terveysalan digitaaliset

Case: PHSOTEY

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelman opinnäytetyö  
liitesivua.

26 sivua, 2

Kevät 2016

TIIVISTELMÄ

---

Tässä opinnäytetyössä käsitellään sosiaali- ja terveysalan digitaalisia palveluita. Opinnäytetyön tavoite on kartoittaa uusien sekä olemassaolevien digitaalisten palveluiden tarvetta ja samalla myös pohtia nykyisten palveluiden parannuskohteita asiakaskokemuksen parantamiseksi. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymän kanssa.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee digitaalisuutta, asiakaskokemusta ja palvelua sekä käytettävyyttä. Teoriaosuudessa tutustutaan myös PHSOTEY:ssä tällä hetkellä käytössä oleviin digitaalisiin palveluihin.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja lähestymistavaltaan tutkimus oli induktiivinen. Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselytutkimuksella, jossa hyödynnettiin monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Kysymysten avulla pyrittiin löytämään nykyisten palveluiden ongelmakohtia sekä kartoittamaan erilaisten digitaalisten palveluiden tarvetta. Kyselylomakkeen kysymyksiin vastasi kuusi (6) henkilöä. Asiakkaiden kyselylomakkeisiin antamat vastaukset auttoivat erityisesti uusien digitaalisten palveluiden kartoittamisessa.

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että asiakkaille nykyiset palvelut ovat osittain tuttuja ja palveluiden todettiin parantavan asiakaskokemusta helpottuneen asiointin myötä. Kyselyyn vastanneet kuitenkin kaipasivat nykyisiltä palveluilta enemmän selkeyttä ja asiakkaan sairaalakäyntejä helpottavia digitaalisia palveluita.

Asiasanat: Digitaalisuus, palvelu, digitaalinen palvelu, asiakaskokemus, sosiaali- ja terveysala

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Information Technology

KAUKINEN, JOONA:  
healthcare

Digital services in social and

Case: PHSOTEY

Bachelor's Thesis in Information Technology 26 pages, 2 pages of ap-  
pendices

Spring 2016

ABSTRACT

---

This study focuses on digital services in social and healthcare, and was done with two goals in mind. One was to map the need of new and existing digital services and the second goal was to provide points of improvement in the currently deployed digital services. The thesis was carried out in co-operation with the case company Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä (PHSOTEY).

The theoretical part of this thesis presents a general review regarding the concepts of digitalization, customer experience and service along with the digital services currently deployed by the case company. The sources include electronic publications related to the topic, and the author's own observations.

The thesis is a qualitative study, and the research approach was inductive. The research material was collected with a questionnaire including multiple-choice questions and open questions. The questions were designed to help finding the problem points of the currently deployed services as well as mapping the need of different kinds of digital services. The questionnaire was answered by six (6) respondents. The data obtained by the questionnaire was especially helpful when mapping the need of new digital services.

The outcome of the study indicates that the respondents are partially familiar with the currently deployed services. The services were found to improve customer experience especially by easing the running of errands. The data obtained by the questionnaire also indicates that the currently deployed digital services are complicated and that there is demand for digital services that ease the hospital visits.

Key words: Digitalization, service, digital service, customer experience, social and healthcare

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	2
2	TUTKIMUSTEHTÄVÄ	3
2.1	Tutkimuskysymys	3
2.2	Opinnäytetyön tausta	3
2.3	Tutkimuksen tavoite ja rajaus	3
2.4	Teoreettinen viitekehys	4
3	DIGITAALISET PALVELUT	5
4	PHSOTEY:N NYKYISET DIGITAALISET PALVELUT	7
4.1	PHSOTEY:n www-sivut	7
4.2	Potilastiedon arkisto eli Omakanta	7
4.3	eResepti	8
4.4	Omahoitopalvelu	8
4.4.1	Lapsiperheiden omahoito	8
4.4.2	Pitkäaikaissairaiden omahoito	9
4.5	Hyvis.fi	9
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	11
5.1	Tutkimusmenetelmät	11
5.2	Aineiston hankinta ja analyysi	12
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	16
6.1	Nykyisten palveluiden käyttö	16
6.2	Nykyisten palveluiden arviointi ja parantaminen	16
6.2.1	WWW-sivut	17
6.2.2	OmaKanta	17
6.2.3	Hyvis.fi ja OmaHyvis	18
6.2.4	eResepti	18
6.3	Tulevaisuuden vaihtoehtoja	19
6.3.1	Yhtenäistetty palvelu	19
6.3.2	Sisätilakartta –palvelu	19
6.3.3	Jonotieto	20
7	YHTEENVETO	22
7.1	Jatkotutkimus ehdotuksia	23



## 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysalalla digitalisoituminen on ajankohtainen asia, sillä erilaisia työtehtäviä sekä toimintoja digitalisoidaan päivä päivältä enemmän. Sairaalapalveluissa digitalisaatio on jo aloitettu potilastietovarantojen digitalisoinnilla, joka mahdollistaa erilaisten uusien digitaalisten toimintojen ja palveluiden hyödyntämisen. Nykypäivänä jopa sairaaloiden leikkaussaleissa käytetään erilaisia digitaalisia järjestelmiä videokonsultaation ja operaatiohuoneen hallintajärjestelmien muodossa.

Digitalisoituminen on yksi suurimmista muutoksista nyky-yhteiskunnassa ja näin ollen se myös vaikuttaa julkisen hallinnon erilaisiin palveluihin ja toimintatapoihin. Digitalisoitumisen myötä tietoa tuotetaan ja jaetaan eri tavalla, mikä tulee vaikuttamaan tulevaisuudessa etenkin erilaisiin palvelumalleihin.

Digitalisuus myös mahdollistaa erilaisten toimintojen ja päätösten automatisoinnin, minkä ansiosta tuottavuus ja tehokkuus paranevat. Julkisen hallinnon palveluista osa on toisia pidemmällä, kuten esimerkiksi Kela ja Verohallinto, jotka ovat aloittaneet digitalisoinnin jo hyvissä ajoin. Palveluiden digitalisoinnin ansiosta edellämainitut asiointipalvelut pystyvät tarjoamaan kansalaisille erilaisia, toimivia sähköisiä palveluita. (Kokkonen 2014.)

Opinnäytetyöllä halutaan selvittää, miten sosiaali- ja terveysalan palveluiden asiakaskokemusta voisi parantaa erilaisilla digitaalisilla palveluilla. Opinnäytetyössä paneudutaan nykyisten digitaalisten palveluiden käytettävyyteen sekä asiakaskokemusta parantaviin seikkoihin.

## 2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

### 2.1 Tutkimuskysymys

Tässä opinnäytetyössä paneudutaan Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymällä vuoden 2016 ensimmäisellä puoliskolla käytössä oleviin digitaalisiin palveluihin ja siihen kuinka niitä voisi parantaa asiakaskokemuksen kannalta. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksessä pyritään löytämään vastaus kysymykseen ”Miten sote-alan palveluiden asiakaskokemusta voisi parantaa erilaisilla digitaalisilla palveluilla?”.

Tutkimuskysymys on luonteeltaan eksploratiivinen, sillä sen avulla pyritään löytämään sekä valmiina olevia, että uusia ratkaisuja (Routio 2007).

### 2.2 Opinnäytetyön tausta

Idea opinnäytetyöhön lähti opinnäytetyöntekijän työharjoittelun aikana, joka suoritettiin Päijät-Hämeen keskussairaalan tietojärjestelmäpalveluissa. Työharjoittelun lopussa solmittiin yhteistyösopimus, minkä ansiosta liikkuminen PHKS:n tiloissa helpottui huomattavasti, mahdollistaen tehokkaan pohjatiedon keräämisen nykyisistä palveluista.

### 2.3 Tutkimuksen tavoite ja rajaus

Tavoitteena tutkimuksessa on tuoda esille sosiaali- ja terveysalan palveluiden rinnalle digitaalisia palveluita, jotka parantaisivat asiakaskokemusta. Tavoitteena on tutkia, mitä loppukäyttäjät ovat mieltä nykyisten digitaalisten palveluiden tilasta sekä saada kyselyyn vastanneilta henkilöiltä asiakkaan näkökulmaa digitaalisten palveluiden parannuksille sekä uusille ideoille.

Tutkimus rajautuu tutkimaan vain asiakkaiden, eli loppukäyttäjien mielipiteitä. Tutkimuksessa keskitytään vain PHSOTEY:n asiakkaisiin, eikä muiden sairaanhoitopiirien asiakkaiden mielipiteitä oteta tähän tutkimukseen mukaan.

#### 2.4 Teoreettinen viitekehys

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu sosiaali- ja terveysalalla hyödynnettävien digitaalisten palveluiden ympärille pääasiassa asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksessa pyritään tuomaan palveluille lisä-arvoa nimenomaan paremman asiakaskokemuksen myötä. Teoriaosuudessa tarkastellaan digitaalisia palveluita yleisesti, tällä hetkellä PHSOTEY:n käytössä olevia digitaalisia palveluita sekä kyselyyn saatujen vastausten perusteella valikoituja uusia palveluideoita.

### 3 DIGITAALISET PALVELUT

Digitaalisten palveluiden esiintulo ja monipuolisoituminen haastavat nykyisiä liiketoimintamalleja. Digitaalisuuden myötä asiakaspalvelun lainalaisuudet muuttuvat ja näin ollen markkinoille syntyy uudenlaista kysyntää ja tarjontaa. Pysyäkseen kansainvälistyvässä kilpailussa mukana, yritysten täytyy pystyä peilaamaan digitalisaatiota omiin toimintoihinsa ja näin ollen kehittää niitä eteenpäin. (CGI 2016.)

Käytännön tasolla digitaalisuus tuo kansalaiset ja yritykset julkisten palveluiden lähelle keskiöön, jossa esimerkiksi senioreiden hyvinvointia voidaan parantaa älykkäillä terveyspalveluilla kuten jumpparobotilla. Digitaalisuus luo siis mahdollisuuden palveluiden kehittämiseen asiakaslähtöisempään suuntaan nykyteknologiaa hyödyntäen. (Laitinen 2014.)

Jokaisella henkilöllä on kuitenkin erilaiset tarpeet digitaalisille palveluille elämäntilanteesta riippuen. Toisilla esikoisen syntymä voi luoda tarvetta lapsiperheen palveluille, kun taas toisille digitaliset palvelut luovat mahdollisuuden työllistyä nopeammin. Digitalisoimalla palveluita saadaan siis luotua entistä paremmat ja luotettavimmat palveluketjut erilaisille elämäntilanteille. (Valtionvarainministeriö 2015.)

Digitalisaatio, tai digitaalisuus on käsitteenä suhteellisen nuori, mutta se on silti saanut jo merkittäviä tavoitteita ja odotuksia. Käsitteellä ei kuitenkaan ole vielä varsinaista vakiintunutta määritelmää, vaikkakin eri kuvaukset alkavat hiljalleen vastaamaan toisiaan. (Tenhunen 2015.)

Digitaalisissa palveluissa olennainen osa on itse palvelu, josta teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus Tekes (2016,4) toteaa näin: ”*Palvelu on toiminta tai toimintojen yhdistelmä, jonka palveluntarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vastatakseen asiakkaan tarpeeseen.*”

Palvelu on siis tiivistettynä vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä.

Digitaalisiin palveluihin vaikuttavat myös muutkin tekijät, joista asiakaskokemus ja palveluiden käytettävyys ovat keskeisiä vaikuttimia aihealueeseen liittyen.

Asiakaskokemus on asiakkaan subjektiivinen kokemus yrityksestä tai sen tarjoamasta tuotteesta tai palvelusta. Asiakaskokemus muodostuu kaikista tunteista, kohtaamisista ja mielikuvista, joita asiakkaalle on yrityksestä taikka organisaatiosta kertynyt (Questback 2016).

*”Tuotteen käytettävyys antaa tuotteelle lisää menestymismahdollisuuksia. Käytettävyydeltään onnistunut tuote on tuottava, turvallinen ja hyvinvointia edistävä, hyväksytty ja haluttu ”käyttäjänsä kumppani”. Käytettävyys kuvaa sitä, miten tuotteella saavutetaan tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävästi.”* (Nevala, Päivinen, Väyrynen 2004, 8, 17.)

## 4 PHSOTEY:N NYKYISET DIGITAALISET PALVELUT

PHSOTEY:ssä on käytössä useita erilaisia digitaalisia palveluita, joista tässä luvussa käsitellään asiakkaiden kannalta tärkeimpiä.

### 4.1 PHSOTEY:n www-sivut

Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä uusi internet-sivustonsa vuoden 2016 helmikuussa. Sivuston päivityksen myötä palvelut on nostettu prioriteettilistalla ensimmäiseksi, jättäen organisaation itsensä taustalle. Sivuston visuaalinen ilme on myös kokenut muutoksen. Aikaisemmillä sivuilla pääväreinä olivat valkoinen ja vihreä, kun taas uusilla sivustoilla hallitsevat valkoinen, sininen ja vihreä. Perustelu kyseiselle muutokselle on tuoda koko maakuntaa kuvaavat keskeiset elementit; vesi ja metsät esille (PHSOTEY 2016a).

### 4.2 Potilastiedon arkisto eli Omakanta

Potilastiedon arkisto on valtakunnallinen, eli koko Suomen laajuinen palvelu johon eri terveydenhuollon toimiyksiköt tallentavat potilaiden hoitotietoja. Kansallisen Terveysarkiston kehittämän kanta.fi palvelun tarkoitus on tuoda potilastiedot kansalaisten itsensä ja eri terveydenhuollon toimiyksiköiden ulottuville. (PHSOTEY 2016b.)

Kanta.fi -palvelusta asiakkaat voivat esimerkiksi löytää omat reseptinsä, diagnoosit, käynnit ja hoitajaksot sekä tehdyt tutkimukset. Kyseiset tiedot näkyvät palvelussa vain mikäli asiakas on saanut sähköisen eReseptin taikka asiakkaan tietoja on tallennettu potilastiedon arkistoon (Kansallinen Terveysarkisto 2016a).

Kanta-palvelussa asiakas voi myös hallita omia suostumuksiaan liittyen terveystietojen luovutukseen tai elinluovutus- ja hoitotahtaan.

### 4.3 eResepti

Sähköinen resepti on lääkemääräys, jonka lääkäri on laatinut ja allekirjoittanut sähköisesti. Resepti tallentuu suoraan Reseptikeskukseen, joka on Kelan ylläpitämä valtakunnallinen tietokanta.

Reseptikeskuksesta löytyvät vain sähköiset reseptit viimeisen 30 kuukauden ajalta, eikä sinne tallenneta muita kuin sähköisesti laadittuja reseptejä. Kun reseptit ovat olleet reseptikeskuksessa 30 kuukautta, ne siirretään toiseen valtakunnalliseen tietokantaan, Reseptiarkistoon.

eReseptitiedot ovat löydettävissä Omakanta-palvelusta, jonne pääsee kirjautumaan pankkitunnuksilla kanta.fi -sivuston kautta.

eReseptin suurin hyöty asiakkaille on se, että asiakas voi hakea lääkkeensä valtakunnallisesti mistä tahansa apteekista. eReseptin käyttöönotto eliminoi riskin reseptien hukkaamisesta, sillä reseptit löytyvät kun asiakas näyttää apteekissa Kela-korttiaan. (Kansallinen Terveysarkisto 2016b.)

### 4.4 Omahoitopalvelu

PHSOTEY:n tarjoama omahoitopalvelu on Nastolan alueen lapsiperheille sekä pitkäaikaissairaille ja heidän omaisilleen suunnattu sähköinen palvelu.

#### 4.4.1 Lapsiperheiden omahoito

Lapsiperheille omahoitopalvelu tarjoaa mahdollisuuden hoitaa lasten terveyteen liittyviä asioita sähköisesti. Omahoitopalvelussa asiakkaat voivat olla yhteydessä oman lapsensa terveydenhoitajan kanssa lapsen terveyteen tai hoitoon liittyen. Palvelun kautta asiakkaat saavat vastauksia kysymyksiinsä liittyen kolmen työpäivän sisällä.

Omahoitopalvelussa on mahdollista myös nähdä lapsen mahdolliset pysyvät lääkitykset ja diagnoosit. Palvelusta löytyvät sekä Nastolan

lastenneuvolassa annettujen rokotusten tiedot että jatkossa myös laboratoriotulokset (PHSOTEY 2016c).

#### 4.4.2 Pitkäaikaissairaiden omahoito

Pitkäaikaissairaille suunnattu omahoitopalvelu tarjoaa asiakkaille ja heidän omaisilleen mahdollisuuden hoitaa terveyteen ja sairauteen liittyviä asioita sähköisesti.

Palvelu on tarjolla sellaisille henkilöille, joilla on diagnosoitu vähintään yksi pitkäaikaissairaus. Omahoitopalvelussa on mahdollista lähettää sairauden hoitoon liittyviä kysymyksiä omalle sairaanhoitajalle, mikäli kyseessä ei ole akuutti hoidon tarve. Asiakkaat saavat vastauksia kysymyksiinsä kolmen työpäivän sisällä (PHSOTEY 2016d).

#### 4.5 Hyvis.fi

Hyvis.fi on sivusto, jonka kautta eri ikäisten asiakkaiden on mahdollista löytää luotettavaa tietoa terveyteen ja elämäntapoihin liittyen. Sivustolta on mahdollista myös saada erilaisia vinkkejä hyvinvointiin sekä testejä eri elämäntilanteisiin. Sivusto on koottu eri ikäryhmien tarpeisiin antaen eri asiakasryhmille mahdollisuuden löytää itselleen tärkeän tiedon helposti ja nopeasti. Sivuston kautta on lisäksi mahdollista päästä käyttämään Hyviksen Omahyvis sähköistä palvelua, joka on tarjolla myös kuudessa muussa maakunnassa, kuten esimerkiksi Etelä-Karjalassa, Etelä-Pohjanmaalla ja Kymenlaaksossa. (Hyvis.fi 2016a.)

Hyviksen sähköisestä asiointipalvelusta on mahdollista varata aika laboratorio ja suun terveydenhuollon palveluihin. Lahden kaupungin ulkopuolisille päijät-hämäläisille asiakkaille Lahden-alueen ajanvarauksen käytön aloittaminen edellyttää paikan päällä tehtävää kirjallista sähköisen asioinnin sopimusta. Tämä antaa asiakkaalle mahdollisuuden varata aikoja erilaisiin palveluihin kuten röntgeniin, ehkäisyneuvolaan ja lastenneuvolaan. Asiointipalvelussa on myös mahdollista täyttää erilaisia

lomakkeita, kuten esitietolomakkeita synnytystä tai leikkausta varten. Palvelussa on myös mahdollista täyttää yhteydenottolomakkeita sekä tehdä erilaisia terveystestejä kuten tupakkariippuvuustesti ja tyypin 2 diabeteksen riskitesti. (Hyvis.fi 2016b.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, jota lähestyttiin aineistolähtöisesti empiirisellä ja käytännönläheisellä työskentelytavalla. Eskola & Suorannan (1998) mukaan aineistolähtöisellä tarkoitetaan, että tutkimuksen teoria rakennetaan lähtökohtaisesti kerätystä aineistosta. Näin ollen aineistolähtöisyydessä puhutaan induktiivisuudesta, eli edetään yksittäisistä havainnoista yleisimpiin väitteisiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Tutkimusaineisto kerättiin pääasiassa digitaalisten palveluiden käyttäjiltä, eli asiakkailta. Tutkimusaineisto kerättiin kyselytutkimusta ja omaa havainnointia hyödyntäen. Metodeita hyödyntäessä oli tarkoitus säilyttää objektiivisuus tutkimuskohteeseen, eli välttää omien uskomusten, asenteiden ja arvojen vaikutus tutkimustulokseen (Tilastokeskus 2016). Kyselyn ja havainnoinnin tarkoituksena oli siis ymmärtää ja tarkastella vastaajan eli asiakkaan näkökulmia.

Laadullista aineistoa analysoidessa ei varsinaisesti ole käytettävissä mitään teknisesti sovellettavaa työkalua, vaikka koodauksen, laskemisen ja ohjelmien käyttämisen voisi systemaattisen otteensa vuoksi ajatella olevan. Raportoidessaan tutkijan tulisi kuitenkin pyrkiä kiteyttämään aineiston keskeiset asiat tutkimustehtävän kannalta. Mikäli tutkimuksessa ei olla kiinnostuneita yksinomaan yksittäisistä tapauksista, tulisi aineistoa ajatella yhtenä kokonaisuutena. Kyseinen aineisto tulisi sen jälkeen pilkkoa ja saada puristettua tiiviimmäksi hyödyntämällä esimerkiksi tutkijan omaa pohdintaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

## 5.2 Aineiston hankinta ja analyysi

Tutkimuksen aineiston hankinnassa hyödynnettiin kyselytutkimusta, jonka etuna on aikaa ja vaivaa säästävä tehokkuus. Kyselytutkimuksen avulla varmistetaan myös, että tutkimuksen tekijä ei vaikuta vastauksiin olemuksellaan tai läsnäolollaan. (Hiltunen 2008.)

Tutkimusaineiston hankintaa varten oli kriittistä että kyselyä varten löytyisi oikeanlaiset kysymykset, jotka mahdollistaisivat ja takaisivat vastauksia laajalta skaalalta. Kysymyksiä tehdessä opinnäytetyön tekijä pyrki peilaamaan omia kokemuksiaan ja havaintojaan PHSOTEY:n kanssa asioinnista sekä pohtimaan digitaalisiin palveluihin liittyviä asioita eri näkökannoilta.

Tutkimuksen aineiston hankinta osoittautui ongelmalliseksi, sillä kyselylomakkeeseen vastasi lopulta kuusi henkilöä kahdestakymmenestä antaen vastaajaprosentiksi 33.3%.

Tutkimuksen analysointi suoritettiin sisällönanalyysia hyödyntämällä, erittelemällä vastaajien esille tuomat palvelut ja parannuskohteet.

Tuomi & Sarajärvi (2002) toteavat että sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien sekä tiivistäen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2016c.)

### 1. Oletko käyttänyt seuraavia PHSOTEY:n tarjoamia sähköisiä palveluita?

WWW-sivut	Kyllä / Ei
Omahoito	Kyllä / Ei
Omakanta	Kyllä / Ei
Hyvis.fi	Kyllä / Ei
eResepti	Kyllä / Ei

KUVIO 1. Kyselyn ensimmäinen kysymys.

Ensimmäisellä kysymyksellä (Kuvio 1.) pyrittiin saamaan kuvaa siitä, kuinka tietoisia kyselyyn vastanneet asiakkaat ovat PHSOTEY:n tarjoamista digitaalisista palveluista. Ensimmäinen kysymys toimii myös taustakysymyksenä myöhemmille kysymyksille, helpottaen aineiston analysointia.

**2. Koitko palvelut toimiviksi? Jos et, niin miksi? (Mikä palvelussa häiritsee, mitä puuttuu jne?)**

Kyllä / Ei

KUVIO 2. Kyselyn toinen kysymys.

Toisella kysymyksellä (Kuvio 2.) pyrittiin saamaan kuvaa siitä, kuinka toimiviksi asiakkaat kokevat nykyiset palvelut. Vastaajille annettiin myös mahdollisuus vapaaseen sanaan, jolla voi tarkentaa antamaansa vastausta. Kysymykseen annetut vastaukset antavat suoran vastauksen asiakaskokemukseen liittyen Kyllä/Ei muodossa ja mahdollisuuden asiakkaille avata asiakaskokemusta huonontavia seikkoja.

**3. Missä yhteydessä olet käyttänyt kyseisiä / kyseistä palvelua? (Vapaa sana)**

KUVIO 3. Kyselyn kolmas kysymys.

Kolmannella kysymyksellä pyrittiin saamaan kuvaa siitä, missä yhteydessä asiakkaat palveluita käyttävät. Tämän kysymyksen vastaukset auttavat antamaan kuvaa asiakkaiden motivaattoreista digitaalisten palveluiden käyttämistä varten.

**4. Onko PHSOTEY:llä mielestäsi tarvetta uusille sähköisille palveluille? (Jos on, mitä? Minkälaisia?)**

KUVIO 4. Kyselyn neljäs kysymys.

Neljäs kysymys auttaa epäsuorasti vastaamaan tutkimuskysymykseen ”Miten sote-alan palveluiden asiakaskokemusta voisi parantaa erilaisilla digitaalisilla palveluilla?”.

#### **5. Mitä hyötyjä näet sähköisissä palveluissa?**

KUVIO 5. Kyselyn viides kysymys.

Tällä kysymyksellä haettiin asiakkaan näkökulmaa siihen, mikä on asiakkaan mielestä tärkeää sähköisissä palveluissa.

#### **6. Koetko Päijät-Hämeen Keskussairaalassa asioinnin hankalaksi? (Jos kyllä, miksi?)**

Kyllä / Ei

KUVIO 6. Kyselyn kuudes kysymys.

Tämä kysymys toimii taustakysymyksenä kysymykselle neljä (Kuvio 4). Asiakkaiden hankalaksi kokemiin asioihin on mahdollista löytää vastaus digitaalisista palveluista.

#### **7. Omistatko älypuhelimien?**

Kyllä / Ei

#### **8. Mikäli omistat, oletko itse ladannut siihen lisää sovelluksia?**

Kyllä / Ei

KUVIO 7. Kyselyn seitsemäs ja kahdeksas kysymys.

Kysymykset antavat kuvan siitä, kuinka tottuneita asiakkaat ovat nykYTEKNIikkaan. Tämä auttaa uusien palveluiden kartoittamisessa ja esille tuomisessa.

**9. Ikäsi? (Ei pakollinen)**

KUVIO 8. Kyselyn yhdeksäs kysymys.

Yhdeksännellä kysymyksellä pyrittiin saamaan kuvaa vastaajien ikäjakaumasta. Vähäisen vastaajamäärän vuoksi, aineistosta ei ole mahdollista tehdä luotettavia johtopäätöksiä.

**10. Kehitystoiveita PHSOTEY:n palveluihin liittyen?**

KUVIO 9. Kyselyn kymmenes kysymys.

Kymmenes kysymys toimi myös neljännen (Kuvio 4.) kysymyksen taustakysymyksenä. Tämä kysymys antaa suoria ja epäsuoria vastauksia digitaalisten palveluiden tarpeeseen liittyen.

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen eri osa-alueiden tuloksia.

### 6.1 Nykyisten palveluiden käyttö

Tutkimuskyselyyn saatujen vastausten perusteella nykyiset palvelut olivat kohtuullisen hyvin vastaajien tiedossa. Omahoito -palvelun suosioon vaikutti varmasti se, että palvelu on suunnattu Nastolan alueella asuville asiakkaille. PHSOTEY:n www-sivut, eResepti ja Omakanta ovat tutkimuskyselyn perusteella hyvin asiakkaiden tiedossa, mutta Hyvis.fi palvelua hyödyntää vain puolet vastanneista.



KUVIO 10. Nykyisten palveluiden käyttö.

### 6.2 Nykyisten palveluiden arviointi ja parantaminen

Vastaajat totesivat sähköisten palveluiden helpottavan omien tietojen tutkimista ja parantavan eri osapuolten toiminnan tehokkuutta. Myös palveluiden kustannustehokkuus ja reaaliaikaisuus sai vastaajilta kiitosta.

### 6.2.1 WWW-sivut

Kolme viidestä www-sivuja käyttäneistä vastaajista koki PHSOTEY:n www-sivustossa parannettavaa. Vastaajilta tuli seuraavanlaisia kommentteja asiaan liittyen:

*”www-sivut on tylsät ja huonosti löytyy tiedot.”*

*”jos eri yksiköihin ei voida käytännön syistä laittaa julkista numeroa nettisivuille niin olisi edes sähköpostiosoite, yhteydenottolomake tai chatti.”*

*”Englanninkieliset sivut / palvelut?”*

Vastaajat toivat esille asiakaskokemuksen kannalta kriittisiä asioita. Sähköisten palveluiden suurin etu on tiedonsaannin ja tiedonkulun helpottuminen ja tässä tapauksessa internet-sivujen kohdalla se ei toteudu. Myös englanninkielisten sivujen puuttuminen on iso kynnys, sillä varsinkin lisääntyneen maahanmuuttajien määrän takia olisi oleellista, että sivustolta löytyisi tiedot myös englanniksi.

Vaikka PHSOTEY on vuoden 2016 tammikuussa uusinnut internet-sivustonsa, olisi aiheellista kiinnittää huomiota varsinkin tiedonsaannin helppouteen, eli sivuston käytettävyyteen. Uusituille sivuilla esimerkiksi linkki sähköisten palveluiden luokse katoaa sivuston muiden linkkien sekaan, koska linkkejä on etusivulla kuudella eri tavalla esillä. Uusien sivujen tarkoitus oli tuoda palveluita entistä enemmän esille, mutta muutos on koskenut lähinnä sairaalan tarjoamien fyysisten palveluiden korostusta.

### 6.2.2 OmaKanta

Vastaajat ovat käyttäneet Kanta palvelua ahkerasti omien terveys- ja hoitotietojen katsomiseen. Omakanta koettiin etenkin asiointia helpottavaksi palveluksi:

*”Omien tietojen lähes reaaliaikainen seuranta mahdollistaa paremman hoitoon sitoutumisen ja helpottaa / madaltaa kynnystä huolehtia omista hoidollisista asioista”.*

Suurimmaksi ongelmaksi OmaKanta palvelussa todettiin se, että usein palvelusta löytyvät hoitotiedot ovat puutteellisia:

*”Omakannassa omat hoitotiedot puutteellisia.”*

*”Omakannassa ei todellakaan ole kaikkia tietoja.”*

OmaKanta on toteutukseltaan onnistunut digitaalinen palvelu, joka helpottaa asiakaskokemusta huomattavasti. Kuitenkin palvelun hoitotietojen päivitykseen tulisi kiinnittää tarkempaa huomiota, jotta palvelu tuottaisi mahdollisimman paljon lisäarvoa asiakkaille.

### 6.2.3 Hyvis.fi ja OmaHyvis

Hyvis.fi:n OmaHyvis palvelusta vastaajilla ei ollut paljoakaan positiivista sanottavaa. Kolmesta palvelua käyttäneestä vastaajasta kaksi (2) löysi sanottavaa palveluun liittyen:

*”Hyvis on sekava.”*

*”Esitiedot ja perustiedot usein puutteellisia vaikka ne olisi täyttänyt itse sekä paperilla että netissä.”*

Hyvis.fi kokee osittain samoja ongelmia kuin OmaKanta, eli palvelun kautta kulkeva tieto ei yksinkertaisesti liiku niin hyvin kuin pitäisi.

### 6.2.4 eResepti

Nykyisistä palveluista eResepti todettiin vastaajien toimesta hyödyllisimmäksi sähköiseksi palveluksi. Toimiessaan eReseptin todettiin nopeuttavan asiakkaan saamaa palvelua ja samalla helpottavan

asiakaskokemusta vähentyneen paperin käsittelyn ansiosta ja reseptien uusimisen helpottumisen myötä. Tässä kommentteja eReseptiin liittyen:

*"eReseptit vähentävät ylimääräistä paperien pyörittelyä."*

*"eResepti on hyvä!"*

*"eResepti on aika usein poissa käytöstä (ohjelmisto virhe)."*

### 6.3 Tulevaisuuden vaihtoehtoja

#### 6.3.1 Yhtenäistetty palvelu

Yhtenäistetty palvelu on ensimmäinen tutkimuskysymykseen *"Minkälaisia erilaisia digitaalisia palveluita sosiaali- ja terveysalalla voisi hyödyntää?"* annettava suora vastaus.

Kyselyyn vastanneet asiakkaat kokivat nykyiset palvelut osittain sekaviksi siksi, että niitä on liian monta. Koska erilaisia palveluita on monta, asiakkaiden tiedot jakautuvat moneen eri paikkaan ja näin ollen käytettävyys ja asiakaskokemus kärsii.

Ensimmäinen askel digitaalisten palveluiden parantamiseen olisi siis nykyisten palveluiden tuominen saman sivuston alle, joka muuttaisi kaikki tämän hetkiset palvelut yhdeksi keskitetyksi sähköiseksi palveluksi. Kyseisen sähköisen palvelun myötä myös eri tietojen hyödyntäminen olisi huomattavasti tehokkaampaa ja näin ollen sähköinen asiointi olisi entistäkin tehokkaampaa.

#### 6.3.2 Sisätilakartta –palvelu

Kyselyn kysymys 4. Onko PHSOTEY:llä mielestäsi tarvetta uusille sähköisille palveluille?(Jos on, mitä? Minkälaisia?)

*"Karttapalvelu."*

Kyselyn kysymys 6. Koetko Päijät-Hämeen keskussairaalassa asiointin hankalaksi? (Jos kyllä, miksi?)

*”Suuri ja sokkeloinen kompleksi.”*

Vuosien mittaan Päijät-Hämeen keskussairaala on laajennettu eri suuntiin, mikä on johtanut siihen että välimatkat eri osastojen välillä ovat suuria. Tämän lisäksi sairaalan käytävillä olevat opasteet voivat useinkin sisältää vanhentunutta tietoa, joka voi vaikuttaa asiakaskokemukseen huomattavan paljon. Osalla osastoista lattioihin on teipattu opasteviivat, joita seuraten asiakkaat löytävät perille. Tämä opastejärjestelmä on kuitenkin käytössä vain uusilla tai vasta saneeratuilla osastoilla, eikä näin ollen ole koko sairaalan laajuinen opastejärjestelmä.

Ongelma olisi helposti ratkaistavissa Googlen tarjoaman sisätilakartta palvelun avulla, joka mahdollistaa älypuhelimella navigoinnin sisätiloissa Google Maps sovellusta hyödyntäen.

Google ohjeistaa sisätilakartan käyttöä sivuillaan näin: *Google Maps – sovelluksen avulla voit tarkastella lentoasemien, tavaratalojen ja ostoskeskusten kaltaisten paikkojen sisätiloja ja hakea reittiohjeita näissä paikoissa liikkumista varten.* (Google 2016.)

Kyselyyn vastanneista jokainen omisti älypuhelimien, ja viisi vastaajaa kuudesta oli itse ladannut lisää sovelluksia älypuhelimensa. Tästä voimme päätellä, että erilaisten mobiilisovellusten kuten Google Maps -sovelluksen hyödyntäminen voisi tulevaisuudessa olla mahdollista.

### 6.3.3 Jonotieto

Vastausten perusteella myös reaaliaikaiselle jonotustiedolle olisi varmasti kysyntää, sillä kyselyyn annettiin seuraavanlaisia vastauksia:

*”Akuutti on liian täysi, liian pitkät odotusajat.”*

*”Realiaikainen näkymä nettii akuutin jonotilanteesta.”*

*”Jonotustietoja(karkeat arviotkin auttavat).”*

Jonotieto olisi parhaiten esillä PHSOTEY:n www-sivuilla, minkä kautta asiakkaiden olisi helppo seurata jonotilannetta. Jonotieto voisi sisältää tiedon sen hetkisten asiakkaiden määrästä ja arvioidun jonon määrän myös ajallisesti. Tällä tavalla esimerkiksi kuumeesta kärsivät potilaat voisivat odottaa kotona jonojen pienentymistä sen sijaan, että menevät Akuutti24:ään paikanpäälle kuumeisena ja huonovointisena jonottamaan.

Jonotiedon voisi myös jakaa kolmeen eri osa-alueeseen, kuten esimerkiksi sairaanhoitajan vastaanotto, lääkärin vastaanotto ja hammaslääkärin vastaanotto.

## 7 YHTEENVETO

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten erilaisia digitaalisia palveluita voisi hyödyntää sosiaali- ja terveysalalla sekä kuinka nykyisiä palveluita voisi parantaa. Näihin kysymyksiin löydettiin vastaukset, joita voidaan hyödyntää yleisesti sosiaali- ja terveysalan eri toimipisteissä.

Tutkimus oli luonteeltaan laadullinen ja eksploratiivinen, joten tavoitteena oli kartoittaa erilaisia digitaalisia palveluita asiakaskokemuksen parantamiseksi. Tutkimuksen kartoittavan luonteen vuoksi tulokset eivät ole täysin luotettavia, vaan aihe vaatii jatkotutkimusta. Jatkotutkimuksen tarvetta tukee myös se, että tutkimuskyselyyn vastasi vain kuusi vastaajaa.

Tutkimustuloksista voidaan todeta, että PHSOTEY:n digitaalisten palveluiden kehitys on vielä alkuvaiheessa. Asiakkaille on tällä hetkellä tarjolla useampia digitaalisia palveluita, mutta kyseisillä palveluilla ei vastata asiakkaiden tarpeisiin. Tutkimus osoittaa, että asiakkailla on tarvetta keskitetylle palvelulle, joka yhdistäisi kaikki tämän hetkiset palvelut ja jonka avulla omaan terveyteen liittyvien asioiden hoitaminen olisi helppoa ja yksinkertaista.

Vastaajat kokivat myös Päijät-Hämeen keskussairaalassa asiointiin hankalaksi rakennuksen kompleksisuuden ja koon vuoksi. Tästä voidaan todeta, että kaikkien sote-alalla hyödynnettävien sovellusten ei tarvitse liittyä suoranaisesti terveydenhoitoon. Digitaaliset palvelut kuten sisätilakartta ja jonotustieto helpottaisivat asiakkaiden asiointia ja näin ollen parantaisivat asiakaskokemusta. Tutkimusprosessin aikana kävi ilmi, että asiakkaat ovat valmiita hyödyntämään sote-alan digitaalisia palveluita tulevaisuudessa, mikäli asiakkaille on tarjolla oikeanlaisia ratkaisuja.

Jatkossa digitaalisia palveluita sisäänajettaessa tulisi siis kiinnittää huomiota loppukäyttäjien tarpeisiin ja kartoittaa nykyisten palveluiden toimivuus ennen uusien palveluiden sisäänajoa. Digitaalisilla palveluilla voidaan parantaa asiakaskokemusta vain, jos ne ovat helposti saatavissa ja toisistaan erotettavissa.

## 7.1 Jatkotutkimus ehdotuksia

Kyselytutkimuksen vastaajilta tuli laaja-alaisia vastauksia joihin olisi mahdollista saada tarkennusta jatkotutkimuksella aihealueeseen liittyen. Sote –alan digitaalisten palveluiden valtakunnallistamisesta ja julkisen sekä yksityisen sektorin digitaalisten palveluiden yhdistämisestä voisi myös tehdä jatkotutkimuksen, jossa voisi olla tärkeää tuoda esille myös työntekijän näkökulmaa. Tämä mahdollistaisi käytettävyyden parantamisen työntekijänkin näkökulmasta. Jatkotutkimuksissa olisi hyvä ottaa myös huomioon väestön eri ikäluokkia ja pohtia kuinka eri ikäluokilla on mahdollisuus ja tietotaito käyttää digitaalisia palveluita.

## LÄHTEET

CGI. 2016. Digitalisaatio luo uutta liiketoimintaa ja mahdollistaa paremman asiakaskokemuksen. [Viitattu 30.4.2016] Saatavissa:

<https://www.cgi.fi/digitaalinen-murros>

Hiltunen, L. 2008. Kyselytutkimus. [verkkodokumentti]. Jyväskylän Yliopisto. [viitattu 10.5.2016.] Saatavissa:

<http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/kyselytutkimus.pdf>

Hyvis.fi 2016a. Tietoa Hyvis.fi-sivustosta. [viitattu 4.5.2016] Saatavissa:

<http://www.hyvis.fi/lan/fi/Sivut/kayttoehdot.aspx>

Hyvis.fi 2016b. Sähköinen asiointi Päijät-Hämeen alueella. [viitattu 4.5.2016] Saatavissa:

<http://www.hyvis.fi/pajathame/fi/SahkoinenAsiointi/Sivut/SahkoinenAsiointi.aspx>

Kansallinen Terveysarkisto 2016a. Omakanta. [viitattu 4.5.2016]

Saatavissa: <http://www.kanta.fi/3>

Kansallinen Terveysarkisto 2016b. Sähköinen resepti. [viitattu 4.5.2016]

Saatavissa: <http://www.kanta.fi/eresepti-esittely>

Kokkonen, A. 2014. Digitalisoituminen muuttaa julkishallinnon

palvelukulttuurin. [viitattu 31.1.2016] Saatavissa: <http://www.solita.fi/think-tank/digitalisoituminen-muuttaa-julkishallinnon-palvelukulttuurin/>

Laitinen, M. 2014. Suomi tarvitsee kansallisen ict-infrastruktuurin. [viitattu

31.1.2016] Saatavissa: <http://www.solita.fi/think-tank/suomi-tarvitsee-kansallisen-ict-infrastruktuurin/>

Nenonen, M. 2015. Mitä se digitaalisuus oikein on? [viitattu 30.4.2016]

Saatavissa: <http://kuntamarkkinat.fi/blogit/mita-se-digitaalisuus-oikein-on/>

PHSOTEY. 2016a. Palvelut kärjessä uusilla sivuilla. [viitattu 4.5.2016]

Saatavissa: <http://www.phsotey.fi/fi/palvelut-karjessa-uusilla-sivuilla/>

PHSOTEY. 2016b. Sähköiset palvelusi, Potilastiedon arkisto. [viitattu 4.5.2016] Saatavissa: <http://www.phsotey.fi/fi/asiakkaalle/sahkoinen-asiointi-2/>

PHSOTEY. 2016c. Sähköiset palvelusi, Omahoitopalvelu Nastolan lastenneuvolassa. [viitattu 4.5.2016] Saatavissa: <http://www.phsotey.fi/fi/asiakkaalle/sahkoinen-asiointi-2/>

PHSOTEY. 2016d. Sähköiset palvelusi, Omahoitopalvelu Nastolan alueen terveysaseman vastaanotoilla. [viitattu 4.5.2016] Saatavissa: <http://www.phsotey.fi/fi/asiakkaalle/sahkoinen-asiointi-2/>

Nevala, N. & Päivinen, M. & Väyrynen, S. 2004. Ergonomia ja käytettävyys suunnittelussa. [verkkodokumentti]. Teknologiainfo Teknova Oy. [viitattu 9.5.2016]. Saatavissa: <https://masto.finna.fi/Primo/Search?lookfor=usability+concept&type=AllFields&limit=20&sort=>

Questback. 2016. Asiakaskokemus. [viitattu 30.4.2016] Saatavissa: <https://www.questback.com/fi/asiakaskokemus>

Routio, P. 2007. Mallien käyttö tutkimushankkeessa. [viitattu 29.4.2016] Saatavissa: <http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/077.htm#explor>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto, aineisto- ja teorialähtöisyys. [verkkodokumentti]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [viitattu 9.5.2016]. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html)

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto, analyysi ja tulkinta. [verkkodokumentti]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [viitattu 9.5.2016]. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3.html)

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006c. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto, sisällönanalyysi. [verkkodokumentti]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [viitattu 10.5.2016]  
Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html)

Tenhunen, V. 2015. Digitalisaatio. [viitattu 30.4.2016] Saatavissa:  
<http://blogs.helsinki.fi/avtenhun/2015/07/30/digitalisaatio/>

Tekes. 2016. Palveluliiketoiminnan sanasto. [verkkodokumentti]. Helsinki: Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus. [viitattu 4.5.2016]  
Saatavissa:  
[https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoim\\_sanasto.pdf](https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoim_sanasto.pdf)

Tilastokeskus. 2016. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. [viitattu 7.2.2016] Saatavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Valtiovarainministeriö. 2015. Digitalisaatio. [viitattu 30.4.2016] Saatavissa:  
<http://vm.fi/digitalisaatio>

## LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake.

### 1. Oletko käyttänyt seuraavia PHSOTEY:n tarjoamia sähköisiä palveluita?

WWW-sivut	Kyllä / Ei
Omahoito	Kyllä / Ei
Omakanta	Kyllä / Ei
Hyvis.fi	Kyllä / Ei
eResepti	Kyllä / Ei

### 2. Koitko palvelut toimiviksi? Jos et, niin miksi? (Mikä palvelussa häiritsi, mitä puuttuu jne?)

Kyllä / Ei

### 3. Missä yhteydessä olet käyttänyt kyseisiä / kyseistä palvelua? (Vapaa sana)

### 4. Onko PHSOTEY:llä mielestäsi tarvetta uusille sähköisille palveluille? (Jos on, mitä? Minkälaisia?)

**5. Mitä hyötyjä näet sähköisissä palveluissa?**

**6. Koetko Päijät-Hämeen keskussairaalassa asiointin hankalaksi? (Jos kyllä, miksi?)**

Kyllä / Ei

**7. Omistatko älypuhelimien?**

Kyllä / Ei

**8. Mikäli omistat, oletko itse ladannut siihen lisää sovelluksia?**

Kyllä / Ei

**9. Ikäsi? (Ei pakollinen)**

**10. Kehitystoiveita PHSOTEY:n palveluihin liittyen?**