



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Neuvola PLUS mobiiliapplikaation tuotteistaminen

Aarnio, Sara  
Kiiskinen, Sofia

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Neuvola PLUS mobiiliapplikaation tuotteistaminen

Aarnio Sara, Sofia Kiiskinen  
Terveystieteiden  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu, 2017

Sara Aarnio ja Sofia Kiiskinen

### Neuvola PLUS mobiiliapplikaation tuotteistaminen

Vuosi

2017

Sivumäärä

46

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuotteistaa Neuvola PLUS mobiiliapplikaatio. Opinnäytetyössä perehdyttiin tuotteistamiseen ja liikeidean konseptointiin lähdekirjallisuuden avulla. Tuotteistamisen tavoitteena oli edesauttaa liikeidean jatkokehittämistä ja mahdollistaa sen myynti ja markkinointi.

Opinnäytetyön teko käynnistyi viitekehysten määrittelyllä ja lähdeaineiston keruulla. Opinnäytetyö sisältää neljä eri teoreettista viitekehystä, jotka kaikki linkittyvät Neuvola PLUS palvelun tuotteistamiseen. Opinnäytetyön viitekehyksiä olivat neuvolapalvelut, terveyden edistäminen hoitotyön ohjauksen keinoin, digitaalinen liiketoiminta sekä palvelun tuotteistaminen. Viitekehysten avulla perehdyimme tietoon asiakkaiden tarpeista, toimialan olosuhteista ja kilpailijoista.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena oli tuotteistettu Neuvola PLUS mobiiliapplikaatio. Opinnäytetyö edistää Neuvola PLUS palvelun kehittämistä markkinakelpoiseksi tuotteeksi. Opinnäytetyön pohdinnassa arvioitiin ja käsiteltiin Neuvola PLUS palvelun tuotteistamista sekä sen tuomia hyötyjä ja haasteita.

Asiasanat: neuvolapalvelut, ohjaus hoitotyössä, digitaalinen liiketoiminta, tuotteistaminen

Sara Aarnio and Sofia Kiiskinen

**Productizing Neuvola PLUS mobile application**

Year	2017	Pages	46
------	------	-------	----

---

The purpose of this Bachelor's thesis was to productize Neuvola (antenatal clinic) PLUS mobile application. The thesis focused on the process of productization and the conceptualization of a business idea with relevant source literature. The purpose of productization was to promote further development of the Neuvola PLUS business idea and enable the sales and marketing of the product.

The process of the thesis started by defining the frameworks and collecting the source data. The thesis consists of four different theoretical frameworks, which all are related to Neuvola PLUS-service productization. The frameworks were antenatal care services, health promotion through guidance in nursing, digital business and service productization. These frameworks helped us to familiarize with the knowledge of the clients' needs, conditions in the field and competitors.

The outcome of this functional thesis was conceptualized Neuvola PLUS service. The thesis enhances the development of Neuvola PLUS service as a marketable product. In the discussion section, the benefits and challenges of the productization of the Neuvola PLUS service were discussed and evaluated.

Keywords: antenatal care services, guidance in nursing, digital business, productization

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet .....	8
3	Neuvolapalvelut .....	8
	3.1 Äitiysneuvola .....	8
	3.2 Lastenneuvola.....	11
4	Terveyden edistäminen hoitotyössä ohjauksen keinoin .....	12
	4.1 Ohjauksen taustatekijät .....	13
	4.2 Ohjauksen haasteet ja odotukset .....	14
	4.3 Ohjaus osana neuvolatoimintaa .....	15
	4.4 Digitaaliset ohjausmenetelmät neuvolatyössä .....	16
5	Digitaalinen liiketoiminta.....	17
	5.1 Digitalisaatio .....	17
	5.2 Mobiilipalvelut .....	18
	5.3 Teknologia terveyspalveluissa .....	19
6	Tuotteistaminen.....	20
	6.1 Tuotteistamisen tasot .....	21
	6.2 Tuotteistamisen hyödyt .....	22
	6.3 Tuotteistamisen haasteet.....	23
	6.4 Tuotteistamisen merkitys terveyspalveluissa .....	24
7	Neuvola PLUS mobiiliapplikaation tuotteistaminen.....	24
	7.1 Asiakaslähtöisyys .....	25
	7.2 Ongelma ja ongelmanratkaisu .....	26
	7.3 palvelulupaus .....	27
	7.4 Kilpailijoista erottuminen .....	27
	7.5 Palvelun hyödyt.....	29
	7.6 Palvelun haasteet .....	30
	7.7 Palvelun nimi ja visuaalinen ulkoasu .....	32
	7.8 Palvelun hinta.....	35
	7.9 Toimitussisältö.....	36
	7.10 Vastaväitteet.....	36
8	Pohdinta .....	38
	Lähteet .....	42
	Kuviot.. .....	45
	Taulukot .....	46

## 1 Johdanto

Terveydenhuolto elää tällä hetkellä suurta muutoksen aikaa. Terveydenhuollon kustannukset kasvavat ja työvoiman saaminen alalle vaikeutuu jatkuvasti. Samaan aikaan väestön ikääntyessä ja muutuessaan monikulttuurisemmaksi, myös eriarvoisuus palveluiden saamisessa lisääntyy. (Kivelä 2011.)

Tietoyhteiskunnan kehitys vaikuttaa laaja-alaisesti terveystalouden kehitykseen, lisäämällä ja mahdollistamalla uusia sähköisiä asiakaspalveluja ja tekniikan käyttöä potilaan hoidossa. Se tuo mahdollisuuksia myös uusien välineiden käyttöön hoitotyössä. (Saranto & Kinnunen 2007.) Syväjärvi (2005, 156) mainitsee väistökirjassaan, jossa hän on tutkinut suomalaista sosiaali- ja terveydenhuoltoa, että informaatioteknologia on ja tulee myös olemaan yksi tärkeimpiä ja keskeisimpiä muutoksen mahdollistajia julkisissa terveydenhuollon organisaatioissa.

Tärkeä vaikuttava tekijä tähän on koko väestön lisääntynyt tieto- ja vaatimustaso. Tietotekniikan ja digitalisaation käyttö yleistyy yleistymistään ja tällä hetkellä suurin osa terveydenhuollon asiakkaista ovat tottuneet hakemaan palveluita sekä käyttämään niitä verkossa. (Saranto & Kinnunen 2007.)

Kustannustehokkaita ja tuloksellisia keinoja vaikuttaa väestön terveyteen ja hyvinvointiin ovat terveyttä ja hyvinvointia edistävien olosuhteiden ja palvelujen vahvistaminen, ongelmien ehkäisy ja varhainen tuki. (THL 2013, 20.) Suomessa haasteena terveydenhuollonpalveluiden sähköisessä kehittämisessä on ollut kansalaisten näkökulman jääminen taka-alalle. Ensimmäiset asiakkaalle suunnatut ePalvelut olivat hyvin yksisuuntaiseen vuorovaikutukseen perustuvia palveluita, kuten erilaiset verkkosivustot, jotka sisälsivät lähinnä terveystietoa. Nykyään palvelut ovat lisääntyneet ja kehittyneet vuorovaikutteiseen sekä asiointipalveluita tarjoavaan suuntaan. Näin pystytään vähentämään kansalaisten käyntitarvetta terveydenhuollon eri yksiköissä. (Kivelä 2011.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tavoitteena on toiminnan muutos, jonka avulla pyritään parantamaan palvelujen saatavuutta ja yhdenvertaisuutta kansalaisten välillä paikkakunnasta riippumatta. Muutoksen tärkeänä välineenä nähdään digitalisaatio. Tällöin tietojärjestelmät ja uudet sähköiset palvelut tukevat asiakkaita sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia mahdollisimman hyvin ja kattavasti. Digitalisaation avulla palveluita voidaan myös tuottaa täysin uusilla tavoilla ja sen pohjalta tehostaa esimerkiksi hoitotyön prosesseja. ICT-ratkaisut ja digitalisaatio ovat välineitä asiakkaiden paremmalle palvelukokemukselle sekä hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitämiselle ja kehittämiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä. Sähköisillä palveluilla voidaan myös tukea kansalaisten mahdollisuuksia ylläpitää ja edistää

omaa toimintakykyään ja terveyttään. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän toimivuus edellyttää ICT-ratkaisuja, jotka mahdollistavat asiakkaiden tietojen hyödyntämisen ja käyttämisen organisaatio- ja aluerajoista riippumattomasti. (STM alueuudistus 2017.)

Suomen hallitus (2016) on vahvistanut linjauksen siitä, miten julkisen hallinnon ja palvelujen digitalisoitumista ja siinä vaadittavaa ICT-toimintaa toteutetaan sote- ja maakuntauudistuksessa. Julkisen hallinnon ja palvelujen digitalisointi on tärkeää toteuttaa yhteneväenä digitaalisena palvelualustana. Tavoitteena on kehittää asiakkaiden, yritysten ja yhteisöjen toimintaa sekä tarkoituksena on luoda edellytyksiä uuden liiketoiminnan kasvulle. Tavoitteiden saavuttamiseksi luodaan useasta eri kerroksesta muodostuva palveluekosysteemi, jossa yhdistyvät eri toimijoiden tietojärjestelmät, toimintaprosessit ja tietojen sujuva liikkuvuus. Kyseisten järjestelmien tehtävänä on tukea ja tehostaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa mahdollisimman laajalti. (STM 2017.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen myötä kansalaisten omaan aktiivisuuteen perustuvien uusien palvelumuotojen avulla terveydenhuollossa voidaan vähentää ennaltaehkäisevästi palveluiden kasvavaa kysyntää ja varmistaa, että tulevaisuudessakin pystytään tarjoamaan palvelut niitä tarvitseville. Uusien palveluiden oletetaan säästävän merkittävästi yhteiskunnan varoja ja sen vuoksi lainsäädäntöä on uudistettava siten, ettei se aseta esteitä uusien palvelumuotojen kehittämiseksi ja sähköisten palveluiden hyödyntämiselle. (STM 2015.)

Suomessa yksityisten terveystalveluiden määrä on kasvanut viime aikoina merkittävästi, sillä Suomeen on syntynyt aiempaa suurempia yksityisiä terveystalveluyrityksiä. Yritykset ovat toiminnassaan keskittyneet tarjoamaan rinnakkaisia palveluja julkiselle sektorille, esimerkiksi palveluita, joilla voidaan purkaa jonoja. Lähitulevaisuudessa voidaan odottaa yksityisten palveluiden kasvamista, koska julkiset hankinnat terveydenhuollonpiirissä on kilpailutettava, teknologia kehittyy ja kansalaisten vaatimustaso kasvaa. (THL 2011.)

Neuvolapalvelut ovat vuosisadan aikana kehittyneet äitien ja lasten terveystalvelu-ase-  
masta koko perheen terveyttä ja hyvinvointia edistäväksi palvelukokonaisuudeksi, jossa kohdataan lähes kaikki Suomessa asuvat lasta odottavat ja alle kouluikäiset lapset sekä heidän perheensä. Suomessa arvioiden mukaan vain noin 0.2-0.3% naisista ei käytä äitiystalvelu-  
palveluja (THL 2016). Alle kouluikäisistä lapsista vain noin 0.4-0.5% ei kuulu lasten-  
neuvolan seurannan piiriin (THL 2015). Tämä tarkoittaa, että äitiystalveluissa asioi vuosittain noin 60 000 raskaana olevaa naista sekä heidän puolisoaan ja lastenneuvoloiden piiriin kuuluu noin 420 000 lasta vanhempi-  
neen. Suomalaisten perheiden keskuudessa neuvola on siis varsin suosittu terveystalvelu ja kansalaiset arvostavat neuvolaa palveluympäristönä. Neuvolaa voidaan siis hyvällä syyllä kutsua yhdeksi ehkäisevän terveydenhuollomme menestystarinaksi. (Virri 2017.)

## 2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuotteistaa Neuvola PLUS mobiiliapplikaatio. Opinnäytetyössä perehdyttiin tuotteistamiseen ja liikeidean konseptointiin lähdekirjallisuuden avulla. Tuotteistamisen tavoitteena oli edesauttaa liikeidean jatkokehittämistä ja mahdollistaa sen myynti ja markkinointi.

## 3 Neuvolapalvelut

Neuvolapalvelut ovat kunnan järjestämiä ehkäiseviä terveystalvuuja, jotka on tarkoitettu raskaana oleville naisille, lasta odottaville perheille sekä alle kouluikäisille lapsille ja heidän perheilleen. Neuvolatyön perustana on perheiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä vanhemmuuden tukeminen (STM 2004). Terveyden edistäminen käsitteenä sisältää sairauksien ehkäisyn, terveyden parantamisen ja hyvinvoinnin lisäämisen. Terveyden edistämiseen liittyy yksilöiden ja yhteisöjen terveydentilan parantaminen, terveyden merkityksen korostaminen, terveyden tukeminen ja puolustaminen, sekä terveystalvuuksien esille tuominen sekä yksilöiden että viranomaisten tärkeinä pitämiin asioihin. (Armanto & Koistinen 2007, 20.) Lisäksi neuvolassa kartoitetaan voimavaralethtöisesti perheen terveyttä ja hyvinvointia (Mäkinen 2015).

Nevolatoiminta perustuu terveydenhuoltolakiin ja valtioneuvoston asetukseen (338/2001) nevolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydehuollosta ja ehkäisevästä lasten ja nuorten suun terveydenhuollosta. Nevolatoimintaa säätelee myös lastensuojelulaki (THL 2013, 18).

Kunnan tehtävänä on järjestää annettujen terveydenhuoltolain ja valtioneuvoston asetusten mukaiset palvelut raskaana oleville naisille ja lasta odottaville perheille sekä lapsille (THL 2013, 16).

Raskausajan seuranta ja lapsen kasvun sekä kehityksen seuranta on osa merkittävää vaativien sairauksien varhaisdiagnostiikkaa. Suomi on niiden harvojen maiden joukossa, joissa lasten pituuskasvua seurataan yksilöllisesti syntymästä lähtien nevolassa, ja tämän avulla Suomessa pystytään toteamaan monet piilevät sairaudet jopa viisi vuotta aikaisemmin kuin esimerkiksi Englannissa. (Vasantola 2016.)

### 3.1 Äitiysneuvola

Äitiysnevolassa käynnit ovat vapaaehtoista, mutta palveluiden piirissä on 97-99% raskaana olevista naisista. Äitiysneuvola käynteihin on liitetty tarvittavat todistukset äitiysavustukseen, äitiys- ja isyysvapaaseen sekä sosiaalietuuksiin (Armanto & Koistinen 2004, 33), jonka voidaan nähdä ylläpitävän korkeaa äitiysnevolan käyntiprosenttia.



Äitiysneuvolatoiminta on terveyttä edistävää toimintaa, joka kohdistuu raskaana oleviin naisiin, heidän perheisiin, yhteisöihinsä ja elinympäristöön. Terveyden edistäminen äitiysneuvolatoiminnassa on yksilön ja perheen voimavarojen vahvistamista sekä tarvittaessa muutosten aikaan saamista. Toiminnassa korostuu motivoiminen, tiedostaminen, huolenpito, aktiivisuus ja vastuunotto. Äitiysneuvolassa terveellisten valintojen tukeminen ja terveyden taustatekijöiden vahvistaminen lisäävät raskaana olevien ja synnyttäneiden sekä heidän perheidensä mahdollisuuksia edistää omaa ja lähiympäristön terveyttä. (THL 2013, 20.)

Äitiysneuvolatoiminta turvaa raskaana olevan henkilön ja sikiön terveyttä ja hyvinvointia. Toiminnan tavoitteena on myös edistää vanhempien ja koko perheen hyvinvointia ja terveyttä sekä syntyvän lapsen kehitysympäristön turvallisuutta ja terveellisyttä, tieteellisesti tutkitun näytön perusteella. Äitiysneuvolatoiminnan tavoitteena on ehkäistä raskaudenaikaisia häiriöitä ja edistää kansanterveyttä osallistuen terveyserojen kaventamiseen sekä syrjäytymisen ehkäisemiseen, mm. kohdennetun varhaisen tuen avulla (THL 2013, 16).

Vanhempien näkökulmasta äitiysneuvolatoiminnan tavoitteena on lisätä tietoa liittyen raskauteen, synnytykseen sekä lapsen hoitoon ja kasvatukseen liittyvissä asioissa. Neuvolassa vanhempien tulee voida keskustella heitä askarruttavista asioista ja kokea kuulluksi tulemisen tunnetta. Vanhempien tulisi saada vahvistusta, ohjausta ja tukea vanhemmiksi kasvamiseen sekä parisuhteen haasteisiin. Neuvolatoiminnan tavoitteena on antaa vanhemmille valmiuksia omien ja koko perheen terveystottumusten kartoittamiseen ja niiden mahdolliseen muuttamiseen ja ylläpitämiseen koko perheen hyvinvoinnin näkökulmasta. (THL 2013, 16.)

Raskautta suunniteltaessa perheellä täytyy olla mahdollisuus ottaa yhteyttä neuvolaan, liittyen informaatioon ja tukeen raskautta suunniteltaessa. Neuvontaa voi antaa puhelimitse tai terveydenhoitajan, kätilön tai neuvolalääkärin vastaanotolla. Äitiysneuvolatoiminta pyrkii vastaamaan raskautta suunnittelevan perheen tuen tarpeeseen. (THL 2013, 99.)

Äitiysneuvolassa järjestettäviä määräaikaista terveystarkastuksia esisynnyttäjille on vähintään yhdeksän ja uudelleensynnyttäjille vähintään kahdeksan. Käynteihin sisältyy yksi laaja terveystarkastus sekä kaksi lääkärintarkastusta. Kotikäyntejä tarjotaan esisynnyttäjille tyypillisesti kaksi, joista toinen on raskausaikana ja toinen synnytyksen jälkeen. Uudelleensynnyttäjille tarjotaan vain yksi kotikäynti synnytyksen jälkeen. Tarvittaessa yksilöllisen tarpeen mukaan, raskaana olevalle ja synnyttäneelle naiselle tarjotaan lisäkäyntejä äitiysneuvolaan. Lisäkäynteihin on henkilöstömitoituksessa varattu yhteensä 20% aikaa terveydenhoitajan ja lääkärin vastaanottotyöhön käytettävissä olevasta ajasta. (THL 2016.)

Vuonna 2004 äitiysneuvolakäyntejä normaaliraskaudessa oli keksimäärin noin 17 koko raskauden aikana, mukaan lukien terveydenhoitajan kotikäynti heti synnytyksen jälkeen sekä jälki-

tarkastus. Uudelleen synnyttäjillä käyntejä oli noin 13. (Armanto & Koistinen 2004, 44-45.) Äitiysneuvolakäyntien määrä on siis vähentynyt. Käyntimäärien väheneminen ei ole lisännyt raskausajan- eikä syntyvän lapsen terveysongemia (THL 2016).

Ajankohta	Pariteetti	Suorittaja	Aika
6.-8. rvk	E, U	Ensikontakti; palvelutarpeen arviointi	15min
8.-10. rvk	E, U	Ensikäynti terveydenhoitajalle	1 h 30 min
13.-18. rvk	E, U	Perheen laaja terveystarkastus: terveydenhoitajan osuus	1 h 30 min
13.-18. rvk	E, U	Perheen laaja terveystarkastus: lääkärin osuus	30 min
22.-24. rvk	E, U	Terveydenhoitaja	30 min
26.-28. rvk	E	Terveydenhoitaja	30 min
30.-32. rvk	E, U	Terveydenhoitajan vastaanotto tai kotikäynti ensisynnyttäjille	30 min tai 2h 30 min
35.-36. rvk	E, U	Lääkäri	30 min
37.-41. rvk	E, U	Terveydenhoitajan vastaanotto 2 viikon välein	30 min
Synnytys			
1.-7. vrk kotiutumisesta	E, U	Terveydenhoitajan vastaanotto tai kotikäynti	60 min tai 2 h 30 min
5.-12. vko	E, U	Jälkitarkastus: terveydenhoitaja tai lääkäri	30 min

Taulukko 1: Määräaikaiset terveystarkastukset äitiysneuvolassa (THL 2013)

Raskaudenajan käynnit sisältävät paljon terveysneuvontaa, liittyen muun muassa raskausajan ravitsemukseen, liikuntaan, painonhallintaan, päihteiden käyttöön, parisuhteeseen, seksuaalisuuteen, tukiverkoston, sairauksien hoitoon, ummetukseen, lepoon, hampaiden hoitoon, synnytystä ennakoiviin merkkeihin, liikelaskentaan ja imetykseen. Käynnit sisältävät myös raskaudenajan tutkimuksia. (Armanto & Koistinen 2004, 44-45.)

Vuonna 2015 (Tilastokeskus 2016) syntyi Suomessa 55 472 lasta, joista 41% oli synnyttäjille ensisynnytyksiä. Ensisynnyttäjien keksi-ikä oli 28,8 vuotta ja kaikkien synnyttäneiden keksi-ikä 30,6 vuotta. Suomalaisen naisen kokonaishedelmällisyys luku oli 1,65 vuonna 2015. Yhteensä 117 lasta syntyi yli 45-vuotiaille äideille.

Vuodesta 1973 lähtien suomalaisten ensisynnyttäjien keksi-ikä on noussut kolme vuotta. (THL 2012.) Vertailtaessa synnyttäneiden keski-ikä muutosta 2000-luvulla, huomataan selvä synnyt-

täneiden keski-ikä nousu, sillä vuonna 2001 synnyttäneiden keski-ikä oli 29,9. Kokonaishedelmällisyysluku on puolestaan laskenut vuodesta 2001, jolloin se oli 1,73. Kuitenkin syntyneiden lasten määrä on pysynyt melko samalla tasolla. (Tilastokeskus 2016.)

### 3.2 Lastenneuvola

Lastenneuvolan yleistavoitteena on parantaa lasten fyysistä ja psyykkistä terveyttä sekä edistää perheiden hyvinvointia. Sen tavoitteena on kaventaa perheiden välisiä terveyseroja ja parantaa seuraavan sukupolven terveyttä sekä vanhemmuuden voimavaroja. Lastenneuvolatoiminnan perustana on taata jokaiselle lapselle riittävä huolenpito ja tuki persoonallisuuden kehittymiseen, edistää vanhempien ja lasten välistä turvallista sekä vastavuoroista kiintymyssuhdetta. Lastenneuvola pyrkii toiminnallaan tunnistamaan lasten sairaudet, kehitystä ehkäisevät tekijät ja muut perheen terveysongelmat niin varhain, kun se nykytiedon puitteissa on mahdollista. (STM 2004, 20-21.)

Lastenneuvolatoiminnan tehtävänä on seurata, edistää ja tukea lapsen fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja tunne-elämän kehitystä sekä puuttua perheen, lapsen ja elinympäristön kehitystä ehkäiseviin ja terveyttä vaarantaviin tekijöihin riittävän varhain. Lastenneuvolan tulee mahdollistaa vanhemmille riittävä tuki ja ajantasainen tutkimuksiin perustuva tieto, liittyen lapseen ja koko perheeseen. Lastenneuvola tukee vanhemmuutta ja edistää parisuhdetta, jotta vanhemmat pystyisivät parhaimmalla mahdollisella tavalla pitämään huolta lapsestaan sekä tukemaan hänen kehitystään. Tarvittaessa vanhemmille on järjestettävä mahdollisuus vertaistukseen. Lastenneuvolan tehtäviin kuuluu myös rokotusohjelman mukaiset rokottamiset sekä lasten rokotussuojan ylläpito. (STM 2004, 20-21.)

Lastenneuvolan tulee järjestää asetuksen (VNA 338/2011) mukaan alle kouluikäiselle lapselle vähintään 15 terveystarkastusta, joista kolme ovat laajoja terveystarkastuksia. Terveystarkastuksista yhdeksän tehdään ensimmäisen ikävuoden aikana, näistä kaksi ovat lääkärintarkastuksia ja yksi laaja terveystarkastus. (THL 2016, 13.)

Ajankohta (ikä)	Suorittaja
1-4 vk	Terveydenhoitaja
4-6 vk	Terveydenhoitaja ja lääkäri
2 kk	Terveydenhoitaja
3 kk	Terveydenhoitaja
4 kk (laaja terveystarkastus)	Terveydenhoitaja ja lääkäri
5 kk	Terveydenhoitaja

6 kk	Terveydenhoitaja
8 kk	Terveydenhoitaja ja lääkäri
(10 kk)	(Terveydenhoitaja)
12 kk	Terveydenhoitaja
18 kk (laaja terveystarkastus)	Terveydenhoitaja ja lääkäri
2 v	Terveydenhoitaja
3 v	Terveydenhoitaja
4 v (laaja terveystarkastus)	Terveydenhoitaja ja lääkäri
5 v	Terveydenhoitaja
6 v	Terveydenhoitaja

Taulukko 2: Määräaikaiset terveystarkastukset lastenneuvolassa (THL 2016)

#### 4 Terveyden edistäminen hoitotyössä ohjauksen keinoin

Ohjaus määritellään asiakkaan ja terveydenhuollon ammattilaisten tavoitteellisena ja aktiivisena toimintana, joka on sidoksissa heidän taustatekijöihin ja tapahtuu vuorovaikutuksellisessa ohjaussuhteessa. Ohjattavan ja ohjaajan välinen ohjaussuhde voidaan kuvata luonteeltaan yhteistyöksi, jonka perustana on keskinäinen arvonanto. (Eloranta & Virkki 2011, 12.) Ohjauksen perustana on asiakkaan ja hoitajan aktiivinen ja tavoitteellinen toiminta sekä taustatekijöiden huomioiminen, joita ovat fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset ominaisuudet sekä muut ympäristötekijät. (Kääriäinen & Kyngäs 2014.)

Ohjaus on hoitotyön auttamismenetelmä, jonka avulla sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö voi vuorovaikutuksen avulla tukea asiakkaan toimintakykyä ja omatoimisuutta. Hoitotyön menetelmänä ohjausta annetaan kaikenikäisille yksilöille, terveydentilasta ja kulttuurista riippumatta. Terveydenhuollon ammattilaisia ohjaavat terveydenhuollon eettiset periaatteet, joissa ohjaus jaotellaan sisältyvän hoitotyöhön olennaisena osana. Näin ollen oikeus hyvään hoitoon sisältää tarvittavan ohjauksen, osana hoitotyötä. Oikeudenmukaisuus ja itsemääräämisoikeus voivat toteutua hoitotyössä vain, jos asiakas on saanut riittävästi tutkittua tietoa valintojensa ja päätöstensä tueksi. (Eloranta & Virkki 2011, 7-12.)

Ohjaus on toimintana suunnitelmallista, muutokseen tähtäävää, ja vaatii monenlaista osaamista. Menetelmänä ohjaus on haasteellinen, koska ohjaajan tulee hallita keskeinen tieto ohjattavan asian lisäksi myös ohjauksesta menetelmänä. Ohjauksesta vastaavan henkilön pitää pystyä perustelemaan ohjauksen tarpeellisuus, asettamaan yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteet

ja motivoida häntä sekä tarjota käytännön työkaluja tavoitteiden saavuttamiseksi. (Eloranta & Virkki 2011, 8.)

Ohjauksella pystytään vaikuttamaan myönteisellä tavalla laajalti ohjattavan kokemuksiin ja valmiuksiin toimia. Ohjaus mahdollistaa ja rohkaisee asiakasta osallistumaan omaan hoitoonsa liittyvään päätöksentekoon. Ohjauksen avulla voidaan edistää ohjattavan omia valmiuksia itsensä hoitamiseen sekä terveydentilansa tarkkailuun, jolloin hänen on mahdollista selviytyä itsenäisesti esimerkiksi kotona mahdollisimman pitkään. Ohjauksella voidaan myös vähentää erilaisiin muutostilanteisiin tai sairauksiin liittyvää ahdistusta ja pelkoa potilaiden piirissä. Kaiken kaikkiaan hoitotyöhön liittyvän ohjauksen avulla voidaan edistää asiakkaan tyytyväisyyttä hoitoon, sekä sen avulla asiakkaan elämänlaatu ja hyvinvointi voivat parantua. (Eloranta & Virkki 2011, 15.)

Ohjauksen merkitys korostuu muuttuvien toimintaympäristöjen ja muuttuvien käytäntöjen vuoksi. Lyhentyneet hoitoajat ja niukat resurssit johtavat asiakkaiden suurentuneeseen vastuuseen omasta terveydestään ja hoidostaan. (Eloranta & Virkki 2011, 8.) Ohjaus liittyy usein tilanteeseen, jolle tyypillistä on muutos, tavalla tai toisella. Ohjauksella voidaan pyrkiä helpottamaan sopeutumista uuteen elämäntilanteeseen, tällöin kyse saattaa olla esimerkiksi sopeutumisesta elintapamuutokseen tai pitkäaikaiseen sairauteen. Ohjauksessa tuki ilmenee emotionaalisenä, tietoa sisältävänä ja konkreettisenä toimintana. (Eloranta & Virkki 2011, 57.)

Omahoidolla tarkoitetaan yhdessä terveydenhuollon ammattihenkilön kanssa yhdessä räätälöityä asiakkaan tilanteeseen parhaiten sopivaa näyttöön perustuvaa hoitoa. Omahoito edellyttää, että asiakas osallistuu aktiivisesti omaan hoitoonsa, sen suunnitteluun ja toteutukseen. Tällöin asiakas ottaa itse vastuun omista valinnoistaan ja ratkaisuistaan ammattihenkilön toimiessa hänen valmentajanaan. Omahoitovalmennukseen kuuluvat tasavertainen kumppanuus ohjaajan ja ohjattavan välillä, itse säädely omahoito, autonomia, voimaantuminen, pystyvyudentunteen sekä motivaation tukeminen. On tärkeää erottaa omahoito ja itsehoito toisistaan, sillä itsehoitossa asiakas hakee vaihtoehtoisia ei-lääketieteellisiä hoitoja ilman terveydenhuollon ammattihenkilön apua tai tukea. (Eloranta & Virkki 2011, 15.)

#### 4.1 Ohjauksen taustatekijät

Ohjaus perustuu asiakkaan ja hoitajan taustatekijöiden huomiointiin. Laadukasta potilasohjausta ohjaavat aina asiakkaan tarpeet ollen sidoksissa taustatekijöihin, jotka luovat perustan vaikuttavan potilasohjauksen onnistumiselle. Taustatekijät voidaan jakaa fyysisiin, psyykkisiin ja sosiaalisiin ominaisuuksiin sekä muihin ympäristötekijöihin. (Kääriäinen & Kyngäs 2014.)

Asiakkaan ohjaustarpeisiin vaikuttavat asiakkaan fyysiset taustatekijät, joita ovat ikä, sukupuoli, sairauden kesto sekä sen laatu ja vaikutus asiakkaan arkielämään. Hoitohenkilökunnan ohjauksen toimintaan, asennoitumiseen sekä tietoihin ja taitoihin vaikuttavat asiakkaan ikä,

sukupuoli ja koulutus. Asiakkaan fyysiset taustatekijät vaikuttavat myös asiakkaan kykyyn ottaa vastaan ohjausta. (Kääriäinen & Kyngäs 2014.)

Tärkeimmät ohjauksessa huomioitavat psyykkiset taustatekijät ovat motivaatio, aiemmat kokemukset, odotukset ja tarpeet, mieltymykset sekä oppimistyyli- ja valmiudet. Ohjauksessa asiakkaan motivaatio vaikuttaa asiakkaan haluun omaksua asioita hoitoonsa liittyen ja tunne siitä, kokeeko hän ne itselleen tärkeiksi. Ohjauksen onnistumisessa on tärkeää myös hoitajan motivaatio ja valmiudet tukea asiakkaan motivoitumista. Hoitaja voi avoimien kysymysten kautta selkeyttää taustatekijöitä, jotka voisivat motivoida asiakasta omaan hoitoonsa liittyen. Ohjaukseen suhtautumiseen vaikuttavat asiakkaan aikaisemmat kokemukset ja terveysuskomukset, sillä asiakkaalla voi olla omia mieltymyksiä, joista pidetään tiukasti kiinni. Tämä voi johtaa ohjauksen tehottomuuteen. Ammattihenkilön tulee olla perillä asiakkaan mieltymyksistä, sillä hoitajan ja asiakkaan käsitykset ohjaustarpeista voivat olla erilaiset. Ohjauksesta vastaavan henkilön tulee siis selvittää asiakkaan käsitykset ohjauksen sisällöstä, sillä osa asiakkaista ei tunnista tai tuo esille ohjaustarpeitaan. Asiakkaan oppimistyyli vaikuttaa sopivan ohjausmenetelmän valintaan. Oppimistyylin tunnistaminen vaatii hoitajan perehtymistä asiakkaan taustatekijöihin ja keskusteluun, jossa niitä kartoitetaan asiakkaan kanssa. (Kääriäinen & Kyngäs 2014.)

Asiakaan toimintaan vaikuttavia sosiaalisia taustatekijöitä ovat sosiaaliset, kulttuurilliset, uskonnolliset ja eettiset tekijät. Lähestymiseen ohjauksessa käsiteltäviin asioihin vaikuttaa sekä asiakkaan että hoitajan arvot, jotka ovat osa heidän maailmankatsomustaan. Hoitaja voi havainnoimalla selvittää asiakkaan suhdetta omaisiin sekä heidän mahdollisuuksiin tukea asiakasta. Hoitajan tulee varmistaa asiakkaan mielipide omaisten ohjaamisesta ja siitä kuinka omaisten tuki voisi häneen vaikuttaa. Sosiaalisista taustatekijöistä ohjauksessa tulisi huomioida myös asiakkaan kulttuuriin liittyvät uskomukset, traditiot ja tabut. Myös asiakkaan äidinkieli on huomioitava, sillä vieras kieli voi lisätä asiakkaan turvattomuuden tunnetta ja vaikeuttaa asiakkaan osallistumista ohjaukseen. (Kääriäinen & Kyngäs 2014.)

Ympäristötekijöistä ohjaustilanne ja siinä mahdollisesti olevat esteet ja häiriötekijät vaikuttavat ohjaukseen. Ohjausympäristö ei saa herättää asiakkaassa negatiivisia ajatuksia, jotka voisivat häiritä ohjausta. On olennaista, että ohjausympäristössä voidaan häiriöttömästi keskittyä asiaan ja saatavilla on ohjaukseen tarvittavaa materiaalia. Turvallinen ohjausympäristö vaikuttaa asiakkaan kokemukseen ja luottamukseen. (Kääriäinen & Kyngäs 2014.)

#### 4.2 Ohjauksen haasteet ja odotukset

Ohjauksella on paljon mahdollisuuksia osana hoitotyötä, mutta ne eivät aina toteudu todellisuudessa. Ohjaus koetaan usein riittämättömäksi, ohjauksen sisällössä on vaihtelevaisuutta tai se on jopa ristiriitaista, ja näin ollen ohjauksen hyöty voi jäädä vähäiseksi. Myös ohjauksen

ajoittamisessa on haasteensa. Oikein ajoitettu ohjaus mahdollistaa asiakkaalle itsestään ja terveydentilastaan huolehtimisen rauhallisien mielin omiin voimavaroihin uskoen. Asiakkaat kokevat, että resurssien vähyyden ja siitä johtuva kiire vaikuttavat ohjauksen saantiin, mikä puolestaan vaikuttaa samalla myös asiakkaan osallistumiseen omaan hoitoonsa. Myös ohjauksen kaavamaisuus, joka ei huomioi ohjattavan elämäntilannetta tai ongelmia heikentää ohjauksen onnistumista. Asiakkaiden kokemuksen mukaan ohjaus osana hoitotyötä saattaa olla ohjattavana olevalle maallikoille vaikeaselkoista. (Eloranta & Virkki 2011, 16.)

Hoitohenkilökunta kokee, että ohjausprosessi jää usein puutteelliseksi, koska kiireessä asiakkaan yksilöllistä ohjaustarvetta ei pystytä aina kartoittamaan, ohjaukselle ei aseteta tavoitteita eikä ohjausta arvioida riittävästi. Olennaista ohjauksessa on kohtaamisen kiireettömyys, sillä se saa ohjattavan tuntemaan, että hänen asiansa on ohjaajalle tärkeä. Asiakkaat odottavat saavansa ohjauksen keinoin tietoa sairauksista tai muuttuneesta elämäntilanteesta, erilaisista hoitomuodoista, tarvittaessa tehtävistä tutkimuksista ja toimenpiteisiin liittyvistä asioista sekä toipumisvaiheesta. Samalla asiakkaat odottavat saavansa myös tietoa esimerkiksi elämäntavoista ja toiminnan rajoituksista. Asiakkaat odottavat, että ohjausta antaa koulutettu, vastuullinen ja työssään pätevä terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on myös herkkyyttä huomioda asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. (Eloranta & Virkki 2011, 16-17.)

Ohjauksen haasteena voidaan pitää sitä, että nykypäivän ihmisen ongelmana ei ole suinkaan tiedon puute, vaan se, ettei asiakas saa tietoa oikeaan aikaan tai oikealla tavalla. Toisaalta on tärkeää osallistaa asiakkaat osaksi omaa hoitoaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tarjoamalla tietoa. Toisaalta tietoa on turha tarjota liian varhaisessa vaiheessa, jolloin pelko, hämmennys tai vastarinta voi rajoittaa vastaanottokykyä. (Eloranta & Virkki 2011, 31.)

#### 4.3 Ohjaus osana neuvolatoimintaa

Tuominen (2016, 31) toteaa väitöskirjassaan, että vanhempien neuvolapalvelujen sisältöön liittyvät odotukset kohdistuvat yleisesti neuvolan tarjoamaan tietoon. Äitiysneuvolan piirissä vanhemmat odottavat tietoa esimerkiksi liittyen synnytykseen, sairaalan hoitokäytänteisiin ja imetykseen. Neuvolasta saadun tiedon odotetaan olevan omaan elämäntilanteeseen sopivaa. Swordin ym. (2012) katsauksen mukaan raskaana olevat naiset toivovat äitiyshuollon ammattihenkilöiltä erityisesti tietoa omaan sekä lapsen terveyteen liittyen.

Tuominen (2016, 31) toteaa, että riittävä tiedonsaanti osana äitiyshuollon palveluja on merkittävässä roolissa suhteessa asiakastyytyvyyteen. Sen oletetaan myös olevan turvallisuuden, varmuuden ja hallinnan tunnetta ennustava tekijä. Lastenneuvolassa äidit odottavat saavansa taas lapsen hoitoon ja terveyteen liittyviä neuvoja ja tietoja. Äidit odottavat myös imetykseen liittyviä neuvoja ja tietoja lastenneuvolassa. Vanhempien tiedon odotukseen vastataan neuvo-

loissa vaihtelevasti, sillä vanhemmat kokevat saavansa vastaanotto- ja kotikäynneillä sekä perhevalmennuksessa runsaasti tietoa liittyen raskauteen, synnytykseen ja terveyteen, mutta perheen arkeen liittyviin aihealueisiin kuten vanhemmuuteen liittyviin tunteisiin, parisuhteeseen, seksuaalisuuteen tai työssäkäyntiin ei keskitytä riittävästi. Mäkinen (2015) toteaa tutkimuksessaan, että noin viidennes vanhemmista ei ole saanut riittävästi tietoa tai neuvoja parisuhteeseen liittyvissä asioissa.

Mäkinen (2015) toteaa tutkimuksessaan, että vanhemmat neuvolan asiakkaina kokivat ammattilaisten olleen aidosti kiinnostuneita perheen asioista ja terveydenhoitajan tarjonnan riittävästi aikaa. Tutkimuksessa vanhemmista 80 % koki olleensa tasavertaisessa keskusteluyhteydessä neuvolassa, ja samalla selvisi, että kohtaamisen laatu vaikutti osallisuuden kokemuksiin. Kuitenkin noin viidennes vanhemmista, jotka käyttävät neuvolapalveluita kokivat, että eivät ole saaneet riittävästi tietoa, mistä voisi tarvittaessa hakea apua askarruttavissa tilanteissa.

#### 4.4 Digitaaliset ohjausmenetelmät neuvolatyössä

Hakulinen, Pelkonen & Lehtomäki (2016) toteavat, että kaikki sosiaali- ja terveyspalvelut sekä niiden toimintakäytännöt tullaan uudistamaan tulevaisuudessa ja digipalvelujen osuus tulee lisääntymään samalla myös neuvoloiden työssä. Digitalisoituminen antaa monenlaisia uusia mahdollisuuksia palveluille, myös neuvolatyön kehittämiseen liittyen. Esimerkiksi luotettavan ja ajantasaisen terveystiedon ja neuvonnan välittäminen terveellisestä ravitsemuksesta sekä omien ravitsemustottumuksien tarkastelu voidaan tehdä jatkossa digitaalisesti. Hakulinen ym. (2016) mukaan on kuitenkin tarkkaan harkittava ja pohdittava sitä, mitä neuvolapalveluita on mahdollista ja tarkoituksenmukaista korvata uusilla digipalveluilla. Lisäksi neuvolapalvelujen kehittämisessä on huomioitava vanhempien toiveet ja tarpeet uusista neuvolapalveluista.

Hakulinen ym. (2016) toteaa, että digipalveluilla voidaan vapauttaa aikaa kasvokkain tapahtuvaan työhön neuvolassa ja kohdentaa siten tukea ja apua sitä tarvitseville perheille. Digipalveluita kehitetään ja otetaan käyttöön jatkuvasti, mutta neuvolapalveluja täydentävinä palveluina, sillä digitaaliset palvelut eivät voi korvata huolellisesti toteutettuja määräaikaista terveystarkastuksia neuvoloissa, jossa perheen terveyttä ja hyvinvointia seurataan ja tuetaan suorassa kontaktissa ja vuorovaikutuksellisessa suhteessa asiakasperheen kanssa.

Hakulinen ym. (2016) toteaa, että neuvolatyöhön sisältyy runsaasti erilaisia velvoitteita, jotka edellyttävät lapsen ja hänen perheensä kohtaamista kasvokkain. Sikiön voinnin seuranta, lapsen kasvun ja kehityksen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista arviointia tai rokotuksia ei voida digitalisoida, mutta esimerkiksi terveysneuvonnassa ja ohjauksessa on mahdollista hyödyntää digipalveluita.



## 5 Digitaalinen liiketoiminta

Digitaalisuus mahdollistaa uusien liiketoiminta- ja palvelumallien kehittämisen yritysmaailmassa. Samanaikaisesti digitaalisuus haastaa perinteiset asiakkuusprosessit ja toimintamallit. Yhteinen tekijä digitaaliajan liiketoimintamalleille on se, että ne rakentuvat lähtökohtaisesti asiakkaan ympärille, huomioiden asiakaskunnan tarpeet ja toiveet. (Lindroos 2014.)

Digitaalisuus muuttaa yritysten organisaatioiden rakenteita, prosesseja ja tapaa suunnitella sekä toteuttaa strategioita, sen vuoksi sitä ei tule käsitellä irrallisena tietotekniikan synnyttämänä prosessina. Digitalisuus tulee olla osa organisaation jokaista prosessia ja liiketoimintafunktiota. (Lindroos 2014.)

### 5.1 Digitalisaatio

Digitalisaatio on liiketoiminnan uudistamisen väline. Kasvu, kannattavuus ja kilpailukyky ovat keskeisiä tavoitteita liiketoiminnalle kaikissa menestykseen tähtäävissä yrityksissä strategiasta riippumatta. Yritys voi digitalisaation avulla vauhdittaa kasvuaan, vähentää kuluja, parantaa toiminnan laatua ja tarjota parempaa asiakaskokemusta. Digitalisaatio auttaa yritystä parantamaan kannattavuutta ja kasvamaan samanaikaisesti markkinoilla. (Ilmarinen & Koskela 2015, 31-32.)

Parhaimmillaan digitalisaatio tarkoittaa myös parempaa asiakaskokemusta alhaisemmilla kustannuksilla. (Ilmarinen & Koskela 2015, 31-32.) Digitalisaation myötä asiakkaat toivovat saavansa palveluita helposti, nopeasti, edullisesti ja parhaaseen laatuun. (Sairaanhoitajaliitto 2016, 85) Digitalisaatio tulee nähdä välineenä tai työkaluna, jonka avulla nykyistä liiketoimintaa pystytään parantamaan tai uutta liiketoimintaa voidaan kasvattaa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 31-32.) Helppous, nopeus, laatu ja edullisuus ovat olleet kilpailutekijöitä asiakaspalvelun ja kaupankäynnin piirissä jo paljon ennen internetiä. Digitalisaatio on mahdollistanut maailmanluokan yritysten palvelut kuitenkin kaikkien kansalaisten saataville. Näiden maailmanluokan yritysten kaikki tuotteet, palvelut ja toiminnot on helppo tunnistaa helppouden, nopeuden ja laadun yhdistelmästä. Tuohon yhdistelmään suomalaisetkin asiakkaat alkavat hiljalleen tottua, ja sitä he odottavat myös suomalaisilta yrityksiltä. Hinnan ei tarvitse olla kaikkein edullisin, mutta on ensisijaisen tärkeää huomioida sen kilpailukykyisyys. (Ilmarinen & Koskela 2015, 53-54.)

Digitalisaatio muuttaa myös yritysten tapaa ja keinoja olla vuorovaikutteisissa suhteissa asiakkaiden kanssa. Sen myötä henkilökohtaiset kontaktit vähenevät, jolloin digitaalisessa maailmassa tarvitaan uusia keinoja asiakkaan tunnesiteen vahvistamiseen. Digitaalisuus tuo yrityksille lukuisia uusia keinoja vahvistaa suhdetta asiakaskuntaan. Vuorovaikutteisten ja henkilö-

kohtaisten palvelujen avulla yritys voi luoda asiakkaalle paljon hyödyllisempää ja merkittävää arvoa kuin aikaisemmin on ollut mahdollista. Mobiilipalvelujen ja -sovellusten avulla yritys voi päästä digitaalisesti tiiviiksi osaksi heidän arkeaan. Digitaalisuuden myötä yritykset saavat aiempaa enemmän informaatiota asiakkaiden tarpeista, toiminnasta ja käyttäytymisestä. Tämän kautta yrityksille tarjoutuu mahdollisuus terävöittää informaatiota asiakasymmärrykseksi ja keino hyödyntää sitä eri tavoin liiketoiminnassaan. (Ilmarinen & Koskela 2015, 177.) Myös terveydenhuoltojärjestelmän organisaatiomuutokset ja uudet taidot ovat osa digitalisaatiota. (Sairaanhoitajaliitto 2016, 13.)

## 5.2 Mobiilipalvelut

Viimeisten vuosien aikana älypuhelimista ja tableteista on tullut monelle asiakkaalle tärkein digitaalisten palvelujen käyttöväline. Mobiili mahdollistaa internetin ja terveyspalveluiden tuomisen kaikkialle. Älypuhelimet ovat aina mukana, ne ovat henkilökohtaisia sekä niiden sovellukset ja palvelut ovat useimmiten helppoja käyttää. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2014 jo noin 60 prosenttia 16-74-vuotiaista suomalaisista käytti matkapuhelimella internetiä muualla kuin kotona tai työpaikalla. (Ilmarinen & Koskela 2015, 55.)

Mobiilimedialla tarkoitetaan pääasiassa älypuhelinta ja sen kautta käytettäviä palveluita. Mobiili sanana voi viitata myös toisaalta mukana kulkeviin muihin elektroniisiin laitteisiin kuten kannettaviin tietokoneisiin. Mobiilimediaan luettavat päätelaitteet hyödyntävät matkapuhelinverkon lisäksi myös langattomia WLAN-verkkoja. (Karjaluo 2010, 151.) Mobiilimedian käyttötilanteita ovat erityisesti tilanteet, jossa asiakas on liikkeellä ja näissä tilanteissa muuta vaihtoehtoista mediaa, kuten tietokonetta ei ole käytössä, vaan esimerkiksi tiedon hakemisen on tapahduttava kyseisenä hetkenä paikasta riippumatta. Mobiilimedian hyväksi puoleksi voidaan lukea sen henkilökohtainen luonne. (Karjaluo 2010, 154.) Erityisesti mobiilissa sisällöllinen vuorovaikutus on henkilökohtaista, kuten kontaktit ja tekstiviestit. Tämä mahdollistaa luonnostaan sille ”arjen helpottaja”-roolin. (Luhtala, From & Jäppinen 2013, 34.) Tyypillisesti mobiili on ainoa väline, joka seuraa lähes jokaista sen omistajaa suurimman osan vuorokaudesta ja on lähes aina päällä. (Karjaluo 2010, 154.)

Mobiiliterveydenhuolto eli mTerveys on mobiiliteknologian hyödyntämistä terveydenhuollossa. Käsitteellä viitataan terveyttä edistäviin ja hoitomuotoja tukeviin langattomiin laitteisiin ja erilaisiin sovelluksiin, joita ovat esimerkiksi älypuhelimet, potilaan vointia seuraavat laitteistot, kämmenmikrot ja muut langattomat laitteet. Käytännössä sovellusten käyttäjä voi myös tuottaa jatkuvasti tietoa. (Sairaanhoitajaliitto 2016, 17.) Digitaalisia terveyspalveluita kehitellessä Suomessa tulee asiaa pohtia myös elämänlaadun parantamisen näkökulmasta. Tällä tavoin digitalisaatiosta tulee myös osa hyvinvointiteknologiaa. (Sairaanhoitajaliitto 2016, 83.)

Abromsin, Padmanabhan ja Evansin (2012, 147) mukaan on ollut jo pitkää tiedossa, että puhelin voi edistää terveystietoisuutta. Puhelinpohjaiset neuvontapalvelut ovat vaikuttaneet suuresti esimerkiksi tupakoinnin lopettamiseen, painon hallintaan, fyysiseen aktiivisuuteen sekä edistänyt muuta terveystietoisuutta. Mobiililaitteiden- ja etenkin älypuhelimien käytön yleistyessä esiin nousee kysymys siitä, mitä kehittyvä teknologia tuo mukanaan tullessaan.

### 5.3 Teknologia terveyspalveluissa

Sähköisillä terveyspalveluilla tarkoitetaan viestintä- ja tietotekniikan hyödyntämistä terveydenhuollon palveluiden, tuotteiden ja prosessien piirissä. Näiden palveluiden avulla pystytään parantamaan asiakkaiden terveyttä, terveyspalvelujen tehokkuutta ja lisäämään tuottavuutta sekä terveyden taloudellista ja sosiaalista arvoa pystytään nostamaan. Sähköisissä terveyspalveluissa asiakaskeskeisyys, laadukkuus, kansalaislähtöisyys ja nopeus ovat merkityksellisissä rooleissa. (Sairaanhoitajaliitto 2016, 13-15.) Sosiaali- ja terveyshuollon uudistuksen tavoitteena on muuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita integroiduiksi, asiakkaan tarpeista lähteviin palveluihin, jotka ovat saatavilla yhdenvertaisesti ja esteettömästi. Kyseisten tavoitteiden saavuttamisen avainasemassa ovat sähköiset ratkaisut ja toimintamallit. Toimintamalleja uudistamalla henkilöstöresursseja pystytään vapauttamaan asiakkaisiin, jotka tarvitsevat enemmän varhaista tukea. (STM 2014, 16.)

Hoitotyön piirissä digitaalisuus tarjoaa monia eri mahdollisuuksia. Sosiaali- ja terveydenhuollossa voidaan saavuttaa merkittäviä hyötyjä, kun potilastietojärjestelmät kehittyvät ja tiedot integroituvat keskenään. Digitaalisten palveluiden yleistyessä potilas- ja asiakastiedot ovat käytävissä nopeammin ja kokonaisvaltaisemmin kuin aiemmin. Välimatkojen ja etäisyyksien merkitys vähenee, kun etäältä annettavat palvelut yleistyvät, jolloin esimerkiksi terveydenhuollon ammattihenkilöstö voi pitää vastaanottoa videoneuvottelun avulla. (Sairaanhoitajaliitto 2016, 8.) Kaikki teknologia joka vaikuttaa potilaan kokemukseen terveydenhuollon piirissä, etenkin informaatioteknologia, tarjoaa suurimman mahdollisuuden positiivisen muutoksen tulevilla vuosikymmenillä sosiaali- ja terveysalalla. Teknologia terveydenhuollon sektorilla mahdollistaa varhaisemmat ja tarkemmat diagnoosit, vähentää virhemääriä, ja käytettyä aikaa tarpeettomilla käynneillä. Tämä mahdollistaa suuremman tehokkuuden sosiaali- ja terveysalalla. (Pareras 2008, 113.)

Sähköiset omahoitopalvelut mahdollistavat asiakkaan hyvinvoinnin ja terveydentilan edistämisen ja seuraamisen sekä eri sairauksien hoitamisen internetin tai mobiililaitteen välityksellä. Asiakas pystyy seuraamaan tällöin omaa terveyttään informaatio- ja viestintäteknologian avulla ja vaikuttamaan siihen aktiivisena toimijana. (Sairaanhoitajaliitto 2016, 15.)

Suomessa tehtyjen kartoitusten perusteella terveydenhuollon piirissä hyödynnetään jo enemmissä määrin teknologiaa, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus saada enemmän omia terveys-tietoja hallintaansa, tilaisuus toimia vuorovaikutuksessa eri terveydenhuollon ammattilaisten kanssa sekä tarkastella että edistää itse omaa terveyttään. (Sairaanhoitajaliitto 2016, 32.)

Suomalaisilla on hyvät tietotekniset ja asenteelliset perusvalmiudet käyttää internet- ja mobiilipohjaisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, sillä internetiä käytetään jo hyvin laajasti ympäri Suomea. (STM 2014, 10)

## 6 Tuotteistaminen

Tuotteistaminen on yksi merkittävä liiketoimintamallien kehittämisen väline. Tuotteistamisella ei ole olemassa yhtä yleisesti hyväksyttyä määritelmää. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 6.) Tuotteistamisen suomalainen asiantuntija Parantainen (2007, 11) määrittelee kirjassaan tuotteistamisen työksi, jonka tuloksena asiantuntemus ja osaaminen jalostuu myynti-, markkinointi- ja toimituskelpoiseksi palvelutuotteeksi. Tuotteistamiseen liittyvistä toimista puhutaan myös palvelujen konseptointina ja palvelujen systematisointina. (Jaakkola ym. 2009, 6.) Hyvin tuotteistettu palvelu eroaa tuotteistamattomasta palvelusta siten, että se on helpompi ostaa, se on ominaisuuksiltaan vahvempi, tehokkaammin myytävissä ja markkinoitavissa oleva sekä helpommin monistettavissa. (Parantainen 2007, 38.)

LEAPS-tutkimusprojektin (Leadership in the Productisation of Services 2012-2014) mukaan, tuotteistamisella tarkoitetaan palvelun ja sen tuottaman arvon kiteyttämistä eri osa-alueita kuvaamalla ja vakioimalla. Tuotteistamisen pohjana toimii yhteisen ymmärryksen muodostuminen. Osallistamalla asiakkaat ja henkilöstö tuotteistamiseen pystytään varmistamaan, että palveluun kiteytyy paras mahdollinen ymmärrys palvelun luomasta arvosta. Osallistava tuotteistaminen motivoi ja sitouttaa, muuttaa toimintatapoja ja ajatusmalleja sekä mahdollistaa palvelun innovointia. (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015.)

Tuominen ym. (2015) toteaa LEAPS-tutkimusprojektissaan, että tuotteistamisella voidaan säävuttaa seuraavia hyötyjä. Tavoitteita tuotteistamiselle laadittaessa kannattaa pohtia, mitä näistä hyödyistä ensisijaisesti tavoitellaan.

**Palvelusta tulee tasalaatuisempi**, jolla tarkoitetaan toimintatapojen yhtenäistämistä sekä osaamisen jakamista, jolloin osaaminen ei ole niin vahvasti henkilöriippuvaista.

**Palvelusta tulee toistettava.** Yhteisten toimintatapojen luominen ja palvelun vakioiminen mahdollistavat palveluprosessin toistettavuuden.

**Sisäinen tiedonjako ja yhteistyö tehostuvat.** Henkilöstön osallistaminen tuotteistamisen prosessiin sitouttaa heitä ja parantaa samanaikaisesti tiedonjakoa.

**Palvelun markkinointi ja myynti helpottuvat.** Yrityksen sisällä oleva yhteinen ymmärrys palvelusta helpottaa ja yhdenmukaistaa palvelusta viestimistä.

**Riippuvuuksien ja synergioiden tunnistaminen helpottuvat.** Tuotteistaminen kehittää ymmärrystä palvelun roolista ja linkittymisestä yrityksen strategiaan ja muihin palveluihin.

**Palvelun jatkokehittäminen helpottuu.** Tuotteistaminen myötä muodostuu yhteinen ymmärrys ja kieli, jotka takaavat tuotteistetun palvelun jatkokehittämisen sujuvuuden. (Tuominen ym. 2015, 7.)

Palvelutuotteen kehittämisessä tuotteistetaan sen palvelukonsepti eli palvelulupaus, profiloitu käyttötarkoitus, palvelun sisältö, palvelun tarjoamisen prosessi, asiakaspalveluun osallistuvien koulutus, oheismateriaalit sekä sopimukset. (Yritys- Suomi 2017.) Palvelujen systemaattisen kehittämisen tavoitteena on luoda kannattavaa, kilpailukykyistä ja innovatiivista liiketoimintaa, jolla on mahdollisuus menestyä myös osana kansainvälisiä markkinoita. Keskeistä palveluja kehittävien yritysten menestykselle ja kilpailukyvyille on hyvin suunniteltu ja johdettu tuotekehitysohjelma, toistuva innovointi, kustannustehokkuus ja asiakaslähtöisyys. Tuotteistaminen on keino järjestelmällistää palvelujen kehittäminen ja toteuttaminen siten, että nämä tavoitteet toteutuvat. Menestyksekkäs palveluliiketoiminta edellyttää monialaista osaamista palvelun, asiakkaiden ja toimialan suhteen. Strategisia valintoja tehtäessä tietoa olisi oltava kattavasti asiakkaiden tarpeista, toimialan olosuhteista, trendeistä ja kilpailijoista. Palvelun suunnittelu ja kehittäminen on vahvasti sidoksissa yrityksen osaamiseen ja käytettävissä oleviin resursseihin. (Jaakkola ym. 2009, 3.)

Tuotteistamisella voidaan tavoitella monenlaisia asioita, mutta ensisijaisen tärkeää onnistumisen kannalta on luoda selkeä tavoite suunnitellulle tuotteistamiselle. Tuotteistamisen tavoitteita voi olla esimerkiksi: Palvelun tuottamisen tehostaminen, myynnin ja markkinoinnin tehostaminen, sisäisen tiedonkulun ja yhteistyön tehostaminen sekä tuotteistettavan palvelun roolin ymmärtäminen. Tavoitteet tuotteistamiselle voidaan jäsentää myös palvelun ominaisuuksien kautta, jolloin tavoitteena on palvelu, joka on helposti myytävä, kuvattu, tasalaatuinen, toistettava ja jatkokehitettävissä oleva. (Tuominen ym. 2015.)

Tuotteistamisen tavoitteena on uudistaa ja jalostaa palveluliiketoimintaa siten, että laatua ja tuottavuutta parantamalla asiakkaan saama hyöty maksimoituu ja yrityksen kannattavuus paranee. (Tuominen ym. 2015.) Tuotteistuksen prosessissa idea kehittyy lopputuotteeksi, jonka tarkoituksena on olla mahdollisimman kilpailukykyinen kaupallistamisen vaiheeseen siirryttäessä, kuten kätevä, hyödyllinen, tehokas ja helppokäyttöinen. (Yritys- Suomi 2017.)

## 6.1 Tuotteistamisen tasot

Tuotteistaminen voidaan jakaa kahteen eri tasoon; ulkoiseen- ja sisäiseen tuotteistamiseen. (Tuominen ym. 2015.) Tuotteisuusaste eli taso, jolle tuotteen tuotteistaminen viedään, vaihtelee tuotteesta riippuen. Tähän vaikuttavat se, onko tuote esimerkiksi yksittäinen kompo-

nentti, itsenäinen tuote vai iso järjestelmäratkaisu. Tuotteistettaessa tulee pohtia, mille tasolle tuotteet määritellään ja kuvataan, sekä kuinka pitkälle halutaan edetä asiakkaan toiveiden mukaisesti. (Simula, Lehtimäki, Salo, Malinen 2010, 31.)

Simula ym. (2010, 35) kuvaa sisäistä tuotteistamista kykynä tehdä ja ulkoista tuotteistamista kykynä myydä. Sisäinen tuotteistaminen kuvaa, yhdenmukaistaa ja tehostaa palvelutuotantoa. Se on palveluprosessin, toimintatapojen sekä vastuiden määrittämistä ja kuvaamista. (Tuominen ym. 2015.) Sisäinen tuotteistaminen systematisoi ja yhtenäistää toimintatapoja ja prosesseja, joilla palvelun tarjoaja suunnittelee, valmistaa ja markkinoi tuotettaan. Sisäisen tuotteistamisen avulla aikaan saadaan tuote, joka toimii niin teknisesti kuin asiakkaan käyttökokemuksen kannalta. Sisäiseen tuotteistamiseen liittyy myös markkinapotentiaalin sekä asiakassegmenttien määrittely. (Simula ym. 2010.)

Ulkoinen tuotteistus täydentää sisäistä tuotteistamista (Simula ym. 2010). Ulkoisessa tuotteistamisessa kuvataan ja kiteytetään palvelun elementtejä, jotka ovat asiakkaille näkyviä. Ulkoisessa tuotteistamisessa luodaan yhteinen näkemys asioista, jotka ovat asiakkaalle tärkeitä palvelussa. Nämä asiat kiteytetään usein palvelukuvaukseen ja erilaisiin myynti- ja markkinointi materiaaleihin. (Tuominen ym. 2015.) Ulkoisen tuotteistamisen avulla luodaan asiakkaalle lisäarvoa, sillä se rakentaa tuotteesta kokonaisuuden, josta asiakas on valmis maksamaan. Ulkoisella tuotteistamisella voidaan saada aikaan tuote, joka täyttää asiakkaan tarpeet parhaalla mahdollisella tavalla, mutta vain jos palvelun tarjoaja ymmärtää ja on kiinnostunut asiakkaan tarpeista. (Simula ym. 2010.)

Ulkoiseen tuotteistamiseen kuuluu paljon erilaisia päätöksiä, esimerkiksi mitä on mahdollista toteuttaa, mitä asiakasryhmää halutaan lähestyä sekä miten erilaisia ideoita tulisi priorisoida. Ulkoisen tuotteistamisen avulla luodaan tuotteelle kaikki oletetut ominaisuudet kuten nimi, brändi ja hinnoittelu. Ulkoinen tuotteistus antaa mahdollisuuden kommunikoida asiakkaalle helposti ne hyödyt, joita tuote asiakkaalle tuottaa. Näin ollen asiakkaan pystyy helpommin saamaan käsityksen tuotteesta ja tekemään lopullisen ostopäätöksen. Ulkoisen tuotteistuksen ollessa valmis, on myös tuotteistettu tuote myyntikunnossa ja sen hyödyntäminen kaupallisesti mahdollista. (Simula ym. 2010.)

## 6.2 Tuotteistamisen hyödyt

Hyvin tuotteistettu palvelu on helpompi ostaa ja se on ominaisuuksiltaan vahvempi. Tuotteistettu palvelu on tehokkaammin myytävissä ja markkinoitavissa sekä se on myös helpommin monistettavissa. (Parantainen 2007, 38.) Etenkin asiantuntijapalveluiden tuotteistaminen kannattaa aina, vaikka kukaan ei sellaista palvelua ole edes tajunnut pyytää, sillä ns. ei kiinnostavien palveluiden markkinoille jää usein aukkoja ja mahdollisuuksia, johon kukaan ei tajua iskeä.

Asiakkaan piilossa olleet tarpeet saattavat herätä ja tämä saa hänet ostoksille. Usein palvelun kysyntä lähtee kasvuun vasta, kun asiakkaalle on kunnan tarjontaa. (Partainen 2007, 28-29.) Tuotteistamisen avulla yhtenäinen ymmärrys muodostuu ja tiedon sekä osaamisen jakaminen parantuu, sillä toimintatapoja yhtenäistämällä pystytään palvelusta tekemään parempaa, saumattomampaa ja tasalaatuisempaa. Tuotteistaminen tekee palvelusta toistettavaa, jolloin pyörää ei tarvitse joka kerta keksiä uudelleen, sillä tuotteistamisen avulla luodaan yhtenäiset toimintatavat ja palvelun vakioiminen, mikä mahdollistaa palvelun toistettavuuden. (Tuominen ym. 2015.)

Tuotteistaminen helpottaa palvelun myyntiä ja markkinointia, sillä sen avulla syntyneet palvelukuvaukset ja materiaalit mahdollistavat sujuvamman markkinoinnin asiakkaan suuntaan ja lisää palvelun tuottajien yhteisymmärrystä ja yhdenmukaistaa viestimistä palvelusta. Tuotteistaminen helpottaa palvelun jatkokehittämistä, sillä sen aikana luotu yhteinen kieli ja ymmärrys auttavat kehittämisen etenemisessä. (Tuominen ym. 2015, 6-7.)

### 6.3 Tuotteistamisen haasteet

Asiantuntijapalvelun tuotteistaminen on usein haastavaa, sillä ne ovat usein pakollisia hankintoja, jonka vuoksi harva haluaa niitä erityisesti ostaa. Tuotteistamisen keskeisenä haasteena on sen, miten uudella ja erottuvalla tavalla asiantuntijapalvelusta luodaan monistettava, eri asiantuntijoiden tarjottavissa oleva ja jälleen myytävä tuotepaketti. Asiantuntijapalvelua tuotteistavan on paketoitava palvelu asiakkaan elämää helpottavaksi kokonaisuudeksi sekä vastata kysymykseen, miksi asiakas valitsisi juuri hänen palvelunsa eikä kilpailijan ja miten poistaa asiakkaalta riskin tunne, joka estää häntä ostamasta palvelua. Nämä ovat oleellisia asioita asiantuntijapalvelun tuotteistamisessa, sillä niiden ostaminen on vaikeaa. (Parantainen 2007, 28.)

Ostamisen vaikeuteen vaikuttaa myös se, että kukin palvelua tarjoava vakuuttaa olevansa luotettava, ammattitaitoinen ja laadukas, jolloin ostajan on lähes mahdotonta erottaa palvelun tarjoajien lupauksia, joka johtaa siihen, että asiakas alkaa mieluummin lykätä ostopäätöstään. Tuotteistajan on siis erotuttava kilpailijoista edes jollakin selkeästi erottuvalla piirteellä, vaikka palvelu olisi kuinka hyvä. Ostaminen käy täysin mahdottomaksi, jos kaikki palvelut näyttäisivät täsmälleen samanlaisilta. (Parantainen 2007, 38-41.)

Tuotteistaminen koetaan usein uhkana, sillä asiantuntijat haluavat pitää itsellään hiljaisen tiedon ja oman asiantuntijuuden, joka vaikuttaa siihen, että parhaita toimintatapoja ei pystytä hyödyntämään palveluissa. (Tuominen 2015, 8.) Tuotteistamisen haasteena voidaan pitää myös pelkoa kilpailijoista, toisaalta hyvin tuotteistettu tuote ja sen markkinointi luo asiakkaalle mielikuvan innovatiivisesta ja alan johtavasta toimijasta. Tuotteistamiseen haasteita

tuo myös usein riittämättömät resurssit ja tuki, jotka ovat onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä. (Simula ym. 2010, 39.) Tuotteistamiseen haasteita tuovat myös muuttuvat markkinat, minkä vuoksi tuotteistaminen ei tule ikinä niin sanotusti valmiiksi. Tuotteistajan tulee jatkuvasti olla innovatiivinen ja uusiutumiskykyinen, jotta tuote pysyy kilpailu- ja markkinointikykyisenä tuotteena. (Simula ym. 2010, 39.)

#### 6.4 Tuotteistamisen merkitys terveystaloudessa

Kainlauri (2007, 57) toteaa, että sosiaali- ja terveystalouden piirissä yksityisiä ja kunnallisia palveluja tarkastellaan usein rinnakkain ja näkökulman mukaan löytyy mielipiteitä ja arvioita esimerkiksi laadusta, tehokkuudesta ja joustavuudesta. Yksityisten palveluiden tuottajat näkevät palvelujensa olevan joustavampia, laadukkaampia, asiakaslähtöisempiä, edullisempia kunnalle ja kokonaisvaltaisemmin asiakkaan ja hänen läheisten tarpeet huomioon ottavia kuin taas kunnalliset palvelut. Kunnallisten sosiaali- ja terveystalouden edustajien mukaan yksityiset palvelut ovat joustavampia ja osin kunnalle halvempia, mutta palveluiden laadussa tai asiakaslähtöisyydessä ei nähdä eroja. Palvelujen tuotteistaminen mahdollistaa ja tukee keskinäistä vertailua palvelujen välillä. Jos kunta ja yksityiset palveluntuottajat tuotteistavat samat toimintakokonaisuudet pystytään hinnan ja laadun suhdetta vertaamaan eri toimijoiden kesken. Palvelun ostajana kunnankaan ei ole järkevää maksaa ylihintaa palvelusta, sillä ostajana sen tavoitteena on saada tietyt palvelut ja niiden kriteerit edullisemmin kuin mitä sen oma toiminta on.

### 7 Neuvola PLUS mobiiliapplikaation tuotteistaminen

Neuvola PLUS mobiiliapplikaation tuotteistamisen päämääränä on yrityksen sisällä yhtenäistää ymmärrystä palvelusta ja yhdenmukaistaa palvelusta viestimistä, joka helpottaa palvelun markkinointia ja myyntiä. Tuotteistamisen avulla palvelun jatkokehittäminen helpottuu. Tuotteistaminen muodostaa yhteisen ymmärryksen ja kielen, jotka takaavat palvelun sujuvan jatkokehittämisen.

Tuotteistaessa Neuvola PLUS mobiiliapplikaatiota keskitytään sisäiseen tuotteistamiseen, jonka avulla kuvataan, yhdenmukaistetaan ja tehostetaan palveluntuotantoa. Sisäisen tuotteistamisen avulla määritellään ja kuvataan palveluprosessia ja toimintatapoja sekä pohditaan markkinapotentiaalia ja asiakassegmenttejä. Ulkoisen tuotteistamisen avulla kuvataan ja kiteytetään palvelukuvaus ja palvelun elementit, jotka ovat asiakkaalle näkyviä.

Neuvola PLUS mobiiliapplikaatio on tarkoitettu raskautta suunnitteleville, raskaana oleville ja pienten lasten vanhemmille. Sen tarkoituksena on toimia jo olemassa olevien kuntien järjestämien perusterveydenhuollon äitiys- ja lastenneuvolapalvelujen tukena. Neuvola PLUS mobiiliapplikaation tavoitteena on lisätä vanhempien aktiivista osallistumista raskaudenajan



hoitoonsa. Applikaation avulla vanhemmat saavat tietoa ja valmiuksia raskaudesta, synnytyksestä, lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sekä perhe-elämään liittyvistä asioista. Neuvola PLUS mobiiliapplikaation avulla vanhemmat saavat vertaistukea erilaisten applikaatioon sisältyvien vertaistukiryhmien avulla.

Neuvola PLUS tarjoaa molemmille vanhemmille terveysneuvontaa. Sen tavoitteena on tukea vanhemmuutta, perheen voimavaroja ja parisuhdetta sekä kannustaa terveellisiin ja terveyttä edistäviin valintoihin. Neuvola PLUS mobiiliapplikaation avulla raskautta suunnitteleva perhe saa ajankohtaista informaatiota ja tukea raskauden suunnitteluun.

### 7.1 Asiakslähtöisyys

Terveydenhuollon peruspalveluiden digitalisaatio tarjoaa aivan uudenlaisia mahdollisuuksia luoda lisäpalveluja arjen sujuvoittamiseksi (Rusanen 2015). Asiakslähtöisyys ja palvelunkehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa sekä luovat kokeilut palveluun liittyen ovat avaintekijöitä tulevaisuudessa menestymisessä (Tukiainen & Villanen 2016).

Neuvola PLUS palvelu on suunnattu raskaana oleville naisille ja heidän puolisoilleen sekä lapsiperheiden vanhemmille, ja se on yhdenvertaisesti saatavilla kaikille asiakkaille. Neuvola PLUS palvelussa äidillä ja hänen puolisoillaan on aktiivinen rooli tiedon käyttäjänä, tuottajana ja omistajana. Palvelu lisää asiakkaiden aktiivista osallistumista raskaudenajan hoitoonsa.

Synnyttäjien keksi-än noustessa ja neuvolakäyntien vähentyessä ohjauksen ja neuvonnan tarve lisääntyy. Ensisijaisesti palvelu on suunnattu ensisynnyttäjille ja heidän puolisoilleen, sillä heillä ei ole aikaisempaa kokemusta esimerkiksi raskaudesta ja uudesta muuttuneesta elämäntilanteesta.

THL selvitti syksyllä 2014 äitiys- ja lastenneuvoloiden asiakastyytyväisyyttä ensimmäistä kertaa koko maan laajuisesti sähköisellä palautekyselyllä. Neuvoloiden asiakkaat toivoivat parannusta erityisesti neuvolan sähköisiin palveluihin. Palautteen perusteella myös oheispalveluiden tarjontaan ja neuvolahenkilökunnan tavoitettavuuteen toivottiin kehitystä. (THL, 2015.) Näihin asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin Neuvola PLUS palvelu pyrkii vastaamaan.

Neuvola PLUS mobiiliapplikaatio tarjoaa asiakkailleen matalan kynnyksen terveydenhuollon neuvolapalveluita nykyaikaisesti, jonka avulla asiakas saa kattavaa ja luotettavaa tietoa suoraan terveydenhuollon ammattihenkilöiltä. Mobiiliapplikaation toiminta perustuu terveyden edistämiseen ja tämän avulla asiakas pystyy seuraamaan raskauden kulkua reaaliaikaisesti. Neuvola PLUS mobiiliapplikaatio mahdollistaa helpon pääsyn palvelun piiriin ja oman terveydenhallintaan, missä ikinä liikutkin.

Keväällä 2016 teimme asiakaskyselyä Neuvola PLUS palvelun kohderyhmälle, jonka avulla saimme tärkeää informaatiota asiakkaiden tarpeista ja toiveista palvelun suhteen. Asiakaskyselystä ilmeni, että varsinkin ensimmäisen raskauden aikana asiakkaat olisivat toivoneet enemmän tietoa, ohjausta ja neuvontaa raskauteen sekä lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyen. Asiakaskyselyn perustella ilmeni myös se, että palvelun kohderyhmään kuuluvat mahdolliset asiakkaat olisivat valmiita maksamaan palvelusta, ja kokisivat palvelun arkea helpottavaksi kokonaisuudeksi. Asiakaskyselyn tulosten perusteella voimme päätellä, että nykyisten neuvola-palveluiden tueksi toivotaan lisäpalvelua, joka mahdollistaa luotettavan tiedon ja tuen saannin.

## 7.2 Ongelma ja ongelmanratkaisu

Raskaana olevat naiset, heidän puoliset ja lapsiperheiden vanhemmat tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa terveydenhuollon ammattihenkilöiltä muuttuneen tai uuden elämäntilanteen kohdatessa. Tämän vuoksi on olemassa jo nykyiset perusterveydenhuollon järjestämät neuvolapalvelut, mutta THL:n (2014) selvityksen mukaan asiakkaat kaipaavat kehitystä ja parannusta neuvolan sähköisiin- ja oheispalveluihin. Terveydenhuoltopalveluiden sähköisen kehittymisen haasteena on ollut asiakkaan näkökulman taka-alalle jääminen. Neuvola PLUS mobiiliapplikaatio pyrkii vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin tarjoamalla sähköistä ja helposti saatavilla olevaa neuvolapalvelua, jo olemassa olevien palveluiden tukena.

Neuvola PLUS palvelu vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen yhteen tavoitteeseen, parantamalla palveluiden saatavuutta ja yhdenvertaisuutta digitalisaatiota hyödyntämällä. Neuvola PLUS uutena sähköisenä palveluna tukee asiakkaita mahdollisimman hyvin ja kattavasti terveyttä edistäen uuden elämäntilanteen kohdatessa. Yhteiskunnan digitalisaatio mahdollistaa hoitotyön prosessien tehostamisen ja uudistamisen, johon myös Neuvola PLUS palvelullaan pyrkii.

Digitalisaatiosta huolimatta vuonna 2017 käytössä ovat vielä pahviset äitiys- ja lastenneuvolakortit, jotka on oltava mukana jokaisella neivolakäynnillä sekä esimerkiksi synnytysairaalla. Neivolakortit sisältävät paljon tärkeää informaatiota, joka muulla keinoin ei välttämättä siirry esimerkiksi neuvolan ja synnytysairaalan välillä, johtuen eri potilastietojärjestelmistä.

Pahvista äitiyskorttia pidetään monilla paikkakunnilla helpoimpana keinona välittää tietoa eri hoitoyksiköiden välillä. Jos esimerkiksi äiti lähetetään neuvolasta sairaalaan, eikä korttia ole mukana, raskaudenajan tiedot joudutaan hankkimaan raskaana olevalta itseltään, lähetteestä tai konsultoimalla, joka voidaan nähdä uhkana potilasturvallisuudelle. (Niskanen 2016.)

Neuvola PLUS mobiiliapplikaatio sisältää sähköiset äitiys- ja lastenneivolakortit. Tämä edistää potilasturvallisuutta etenkin kunnissa, joissa potilastietojärjestelmät toimivat erillisinä järjestelminä. Neuvola PLUS mobiiliapplikaation sisältämät sähköiset neivolakortit eivät kuitenkaan korvaa täysin perusterveydenhuollossa olevia sähköisiä järjestelmiä, vaan esimerkiksi hoito-

käynnillä tarvittavat tiedot terveystilanteeseen, hoitoon ja raskauteen liittyen löytyvät aina sähköisestä potilastietojärjestelmästä. Sitran johtavan asiantuntijan Marja Pirttivaaran mukaan sähköistä neuvolakorttia saadaan odotella vielä valtakunnallisesti, arvioiden mukaan sähköinen äitiyskortti on maanlaajuisesti käytössä viiden vuoden kuluttua. Tämä nähdään myös oivana viennimahdollisuutena kohti kansainvälisiä markkinoita. (Sitra 2014.)

### 7.3 Palvelulupaus

Palvelulupauksen tarkoituksena on ilmaista asiakkaalle palvelun keskeiset toimintaperiaatteet (Saareleinen 2013.) Neuvola PLUS tuottaa nykyaikaista, luotettavaa ja helposti saatavilla olevaa neuvontapalvelua, perusterveydenhuollon järjestämien neuvolapalveluiden lisäpalveluna. Mobiiliapplikaatio tarjoaa matalankynnyksen perusterveydenhuollon neuvolapalveluita nykyaikaisesti, jolloin asiakas saa kattavaa ja luotettavaa tietoa suoraan terveydenhuollon ammattihenkilöiltä ajankohdasta ja paikasta riippumatta.

Neuvola PLUS mobiiliapplikaation avulla vanhemmat saavat tietoa ja valmiuksia raskaudesta, synnytyksestä, lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sekä perhe-elämään liittyvistä asioista.

Neuvola PLUS tarjoaa molemmille vanhemmille terveysneuvontaa. Sen tavoitteena on tukea perheen sisäistä vanhemmuutta, voimavaroja ja parisuhdetta sekä kannustaa terveellisiin ja terveyttä edistäviin valintoihin. Neuvola PLUS mobiiliapplikaation avulla raskautta suunnitteleva perhe saa ajankohtaista informaatiota ja tukea raskauden suunnitteluun. Neuvola PLUS on luotettava palvelu, johon tunnistaudutaan henkilökohtaisten pankkitunnusten tai mobiilivierin avulla.

### 7.4 Kilpailijoista erottuminen

Mobiiliterveyssovellukset ovat nykypäivää ja niiden määrä kasvaa räjähdysmäisesti. Markkinoiden tarjonta ja sovellusten kirjo tuovat asiakkaalle vaikeuden valita, mutta samalla syntyy kookojan uusia näkökulmia ja erilaisia tapoja lähestyä terveys- ja hyvinvointiongelmia. (Holopainen 2015b.)

Nykyään yksityisissä palvelutuotannoissa keskitytään pitkälti terveyttä korjaavien palvelujen tuottamiseen, joka johtaa ehkäisevien terveyspalveluiden vähentymiseen (THL 2011). Neuvola PLUS puolestaan tarjoaa palvelua liittyen terveyden edistämiseen ja sairauksien ennaltaehkäisyyn, ei terveyttä korjaavien palveluiden tuottamiseen.

Neuvola PLUS pyrkii erottumaan kilpailijoista käyttäjälähtöisen suunnittelun avulla. Tämä tarkoittaa palvelussa yksinkertaisuutta, helppoa käytettävyyttä, runsasta sisältöä ja sisällön personointia asiakkaan tarpeisiin sopivaksi. Neuvola PLUS palvelun kilpailijana ei voida pitää nykyisiä perusterveydenhuollon järjestämiä neuvolapalveluita, sillä sen tarkoituksena on toimia

jo olemassa olevien neuvolapalveluiden tukena. Toisaalta sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus saattaa lisätä nykyisiä perusterveydenhuollon järjestämien neuvolapalveluiden sähköisiä palveluita niin kattavasti, että Neuvola PLUS ei tuota asiakkaille enää riittävästi palveluarvoa.

Neuvola PLUS on ainutlaatuinen mobiiliapplikaatio Suomessa, sillä yhtä kattavaa digipalvelua ei tällä hetkellä ole saatavilla raskaana oleville naisille, heidän puolisoilleen eikä lapsiperheiden vanhemmille. Neuvola PLUS on ainoa mobiiliapplikaatio, joka sisältää chat- mahdollisuuden terveydenhuollon ammattihenkilön kanssa.

Markkinoilla on useita erilaisia suomalaisia raskausajan sovelluksia, esimerkiksi Sandsviksin *Vau.fi Odotus-* ja *Foorumi*, Sanoma Media Finlandin *Odotukseni vauva* sekä Otavamedian *Kaksplus raskauslaskuri*. Sandsvikin Vau.fi palveluntuottajalla on kaksi erillistä sovelluspohjaa, joka asettaa haasteita palveluiden käytettävyydelle ja asiakaskokemukselle. *Vau.fi Odotus* applikaatiosta löytyy raskauskalenteri sekä teoriaosuudet lapsen kehityksestä. *Vau.fi Foorumi* applikaatio on keskustelusovellus, jossa lasta suunnittelevat, lasta odottavat ja lapsiperheiden vanhemmat voivat keskustella aihealuetta keskenään.

Sanoma Median *Odotukseni vauva* on kotimainen mobiiliapplikaatio, joka sisältää raskauslaskurin sekä vinkkejä ja ohjeita odotukseen. Sovellus ei vaadi tunnistautumista ja sen kautta voi jakaa tiedon odotuksesta omalle Facebook- ja Twitter sivustolle. Otavamedian Kaksplussalla on markkinoilla kolme eri sovelluspohjaa; *raskauslaskuri*, *nimikone* ja *ovulaatiolaskuri*.

*PregLife* on ruotsalaisen Babygruppen Onlinen tuottama sovellus, joka on käännetty suomenkielelle. *PregLife* mobiiliapplikaatio on Neuvola PLUS palvelun kilpailijoista kokonaisuudeltaan kattavin, sillä sovellus sisältää sekä raskauskalenterin että BabyAppin ja on tarkoitettu sekä raskaana olevalle että hänen kumppanilleen. BabyApp on tarkoitettu vain lapsen kahdeksi ensimmäiseksi elinvuodeksi.

Sovellus	Asiakas	Tunnistus verkkopankki tunnuksilla	Chat mahdollisuus ammatilaiseen	Raskauslaskuri	Neuvola tutkimukset	Kotimainen	Maksullinen
Neuvola PLUS	Äiti ja puoliso	x	x	x	x	x	x
Vau.fi Odotus	Äiti	-	-	x	-	x	-
Vau.fi Foorumi	Äiti ja puoliso	-	-	-	-	x	-

<b>Odotukseni vauva</b>	Äiti	-	-	x	-	x	-
<b>KAKSPLUS raskauslas-kuri</b>	Äiti	-	-	x	-	x	-
<b>PregLife</b>	Äiti ja puoliso	-	-	x	x	-	-

Taulukko 3: Neuvola PLUS palvelun kilpailijat (AppStore, Play-kauppa 2017)

Yksityiset lääkärikeskukset ovat tuoneet markkinoille erilaisia hyvinvointiin ja terveyteen liittyviä mobiiliapplikaatioita, kuten Diacor Plus ja Meedoc.

Neuvola PLUS palvelun kilpailijana voidaan pitää myös Helsingin kaupungin neuvolan verkkoselaimessa toimivaa chat-palvelua. Kyseinen palvelu on avoinna vain maanantaista perjantaihin kello 12-14 välillä. Palvelussa asiointi on nimetöntä. Palvelun kuvauksessa kuitenkin mainitaan, että tulevaisuudessa palveluun voi halutessaan tunnistautua keskustelun aikana, jolloin sieltä saa henkilökohtaisempaa palvelua. (Helsingin kaupunki 2017.)

Vakuutusyhtiö *If* (2015) on lehdistötiedotteessaan ilmoittanut aloittavansa mobiilissa neuvola-palvelun pilottihankkeen, jonka avulla äiti, jolla on yrityksen vauvavakuutus, voi raskausaikana esittää raskauteen ja terveyteen liittyviä kysymyksiä terveydenhuoltoalan ammattilaisille. Kyseinen palvelu ei ole vielä tullut markkinoille.

Neuvola PLUS palvelun kilpailijoista erottumisen haasteena nähdään palvelun maksullisuus, sillä kilpailijat tuottavat maksuttomia palveluita. Neuvola PLUS palvelun kattavuus, monipuolisuus ja chat-mahdollisuus nähdään kuitenkin suurimpana etuna kilpailijoihin verrattuna.

## 7.5 Palvelun hyödyt

Neuvola PLUS mobiiliapplikaatio edistää raskaana olevan, hänen puolison ja lapsiperheiden terveyttä. Se parantaa neuvolapalveluiden saatavuutta ja yhdenvertaisuutta olemalla matalan kynnyksen palvelu ajasta ja paikasta riippumatta. Neuvola PLUS palvelu mahdollistaa asiakkaan aktiivisen roolin oman terveytensä edistäjänä informaatio- ja viestintäteknologian avulla. Tämä tukee sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen laatimaa tavoitetta, jonka tarkoituksena on parantaa kansalaisten mahdollisuuksia huolehtia omasta terveydestään ja elämästään omatoimisesti ja tarvittaessa ammattilaisten tukemana (STM 2014).

Palvelun on tarkoitus edistää potilasturvallisuutta ja turvata hoidon jatkuvuus. Asiakas voi mobiiliapplikaatiossa tehdä raskauden omaseurantaa. Neuvola PLUS mobiiliapplikaatio sisältää ras-

kausviikkojen, verenpaineen, painon ja sen muutoksen sekä raskausajan diabeteksen seurantaosiot. Palveluun pystyy lisäämään neuvolakäynneillä tehtyjen tutkimusten tulokset, kuten hemoglobiiniarvot, virtsanäytteen tulokset, veriryhmän, SF-mitan ja sikiön sydänäänet. Applikaation avulla asiakas pystyy pitämään raskauspäiväkirjaa, jossa voi seurata mielialan muutoksia, pitää supistuspäiväkirjaa ja suorittaa liikelaskentaa.

Neuvola PLUS palvelun avulla asiakas saa ajantasaista ja luotettavaa neuvontaa sekä ohjausta terveydenhuollon ammattihenkilöltä chat-osion avulla kello 07.00-21.00 välisenä aikana, vuoden jokaisena päivänä. Mobiiliapplikaatio sisältää luotettavaa informaatiota raskauden suunnitteluun ja raskauden kulkuun liittyen. Palvelusta löytyy ajantasaista ja luotettavaa tietoa liittyen raskausajan vitamiinin tarpeisiin, ruokavalion erityispiirteisiin, liikuntaan ja seksuaalisuuteen. Neuvola PLUS mobiiliapplikaatio tarjoaa raskaana oleville, heidän puolisoilleen ja lapsiperheiden vanhemmille vertaistukea chatin avulla, jossa vanhemmat voivat keskustella keskenään aihealueiden mukaisesti.

Mobiiliapplikaation avulla vanhemmat pystyvät seuraamaan lapsensa kasvua ja kehitystä kasvukäyrien avulla. Palvelu sisältää kansallisen rokotusohjelman ja neuvolassa saadut rokotukset pystytään kirjaamaan sinne. Neuvola PLUS palvelu sisältää luotettavaa ja ajantasaista tietoa ja vinkkejä liittyen lapsen ruokavalioon, liikuntaan ja uneen. Se sisältää myös informaatiota liittyen lapsen ikätasoiseen kehitykseen, esimerkiksi hieno- ja karkeamotorisiin taitoihin.

Neuvola PLUS palvelun antama ohjaus perustuu suomalaisiin hoitosuosituksiin ja ohjauksen tukena käytetään näyttöön perustuvaa tutkimus- ja kokemustietoa, joka lisää ohjauksen laatua ja sen luotettavuutta. Asiakkaan ladatessa sovelluksen sekä sen avulla yhteydenotto terveydenhoitajaan lähtee aina asiakkaan omasta tarpeesta, joka luo vaikuttavan perustan laadukkaan ohjauksen onnistumiselle. Sovelluksen avulla ohjaukselle pystytään käyttämään paljon aikaa, sillä ohjaustilanne ei ole aikaan tai paikkaan sidottu. Terveydenhuollon ammattihenkilön näkökulmasta ohjausympäristö on rauhallinen, jolloin hän pystyy keskittymään asiakkaan tarpeisiin, ilman häiriötekijöitä. Neuvola PLUS palvelussa käytetään useita erilaisia ohjausmenetelmiä. Chat-osion ohjausmenetelmä on kirjallinen, kun taas sikiön kasvun kehitys-osion ohjausmenetelmänä toimii demonstraatio, havainnollistavien kuvien avulla. Asiakas saa yksilöllistä ohjausta sovelluksen avulla ja voimme hyödyntää voimavarakeskeistä ohjausta.

## 7.6 Palvelun haasteet

Neuvola PLUS palvelun haasteena voidaan pitää sitä, että neuvoloiden suomalaiset asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä perusterveydenhuollon järjestämiin neuvolapalveluihin. Yksityisellä palveluntuottajalla on omat haasteensa kattavan suomalaisen julkisen terveydenhuollon piirissä. Tarvitseeko kansalaiset lisäpalveluja, ovatko he valmiita maksamaan terveyden edistämisestä ja ylläpitämisestä, riittääkö palveluille asiakkaita.

Neuvola PLUS palvelun hinnan määrittely on yksi suuri haaste. Hinnan määrittely vaatii tarkennusta jatkuvasti kannattavuuden selvittämiseksi sekä muuttuvien markkinoiden suhteen. Neuvola PLUS palvelun haasteena voidaan pitää myös yhteistyötä perusterveydenhuollon järjestämien neuvolapalveluiden kanssa, sillä on tärkeä pohtia sitä, miten hyvin palvelun suunnittelu ja käyttö ottaa huomioon ammattihenkilöstön tekemän työn. Palvelukentän pirstaloituessa tulee pohtia myös sitä, kuka on vastuussa asiakkaan hoidosta. Haasteena voidaan myös pitää tietojärjestelmiin liittyviä riskianalyseja, esimerkiksi tietosuojan pettämistä, murtautumisen tai tietojen varastamisen kannalta.

Neuvola PLUS palvelun haasteena voidaan nähdä sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus, jonka tarkoituksena on parantaa palveluiden saatavuutta ja yhdenvertaisuutta kansalaisten välillä paikkakunnasta riippumatta. Uudistuksen tärkeänä välineenä nähdään digitalisaatio, mutta sen hyödyntämisestä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ei ole vielä riittävästi tietoa ja varmuutta. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tuoman digitalisaation oletetaan lisäävän Neuvola PLUS palvelulle kilpailijoita, joka nähdään yhtenä palvelun haasteena. Tähän on vastattava tarkalla kilpailijoista erottumisella, esimerkiksi korostamalla luotettavuutta. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta voidaan pitää Neuvola PLUS palvelun haasteena, mutta myös suurena mahdollisuutena.

Neuvola PLUS palvelun haasteena on vaikeus tunnistaa varhaisen avun ja tuen tarvitsevia, sillä he harvoin pystyvät hakemaan itselleen oma-aloitteisesti apua tai hakevat sitä viiveellä. Haasteena on se, miten saada erityistä tukea tarvitsevat Neuvola PLUS palvelun piiriin, sillä digitaaliset palvelut saattavat lisätä syrjäytymistä ja epätasa-arvoa palveluiden tavoitettavuudessa, koska niissä toiminta perustuu asiakkaan omiin voimavaroihin ja aktiivisuuteen.

Neuvola PLUS palvelun haasteita lisää myös ohjauksen anto digitaalisesti, sillä se vaikeuttaa asiakkaan taustatekijöiden huomioon ottamista. Lisähaastetta ohjaukseen tuo se, että asiakas ja hoitaja eivät pysty näkemään tai puhumaan toisilleen kasvotusten. Hoitajan on vaikea arvioida esimerkiksi asiakkaan tarpeita ja tunteita. Tällöin hyvän vuorovaikutuksellisen ohjaussuhteen luominen saattaa tuottaa vaikeuksia, sillä myös asiakkaan luottamus hoitajaa kohtaa saattaa olla vähäisempää kuin esimerkiksi neuvolakäynnillä. Ohjauksen haasteena voidaan nähdä myös chat-osion avulla kirjallisen ohjauksen anto. Tällöin ohjauksen sanavalintojen tärkeys korostuu, kun ilmaisussa ei voi tuoda esille painotuksia, eleitä eikä ilmeitä. Ohjausmenetelmänä kirjallinen ohjaus on hyvin haastava ja vaatii hoitohenkilöstöltä riittävästi perehdytystä, ja koulutusta ohjauksen antoon. Myös ohjauksen onnistumisen arviointi tuottaa haasteita, sillä asiakas ei välttämättä käytä sovelluksen toimintoja säännöllisesti tai lopettaa sen käyttämisen kokonaan, esimerkiksi taloudellisen tilanteen vuoksi. Arviointia vaikeuttaa myös se, että yrityselämme ei ole kirjaamisjärjestelmää, eikä aina sama terveydenhuollon ammattihenkilö ole ohjaustilanteessa saman asiakkaan kanssa.

Palvelun haasteena voidaan pitää sitä, että asiakkaan tallentamat omat tiedot, kuten kasvukäyrät eivät tallennu automaattisesti asiakkaan lopettaessa palvelun käyttämisen. Palvelua kehitettäessä tulee huomioida mahdollisuus siirtää asiakkaan tallentamat tiedot esimerkiksi sähköpostin välityksellä.

Mobiiliapplikaatioiden käyttäjät ovat tottuneet lataamaan sovelluskaupoista sovellukset vapaasti, kokeilemaan niitä hetken, hylkäämään ja lataamaan seuraavan tarvittaessa ja jälleen kokeilemaan uutta sovellusta, jos kiinnostusta on riittävästi. Tämä äärettömän nopea kokeilukulttuuri käyttäjien keskuudessa tuo ison haasteen terveyspalveluiden tuottamiselle ja toisaalta lisää myös mahdollisuuksia. Palvelun tuottajan tulee perehtyä hyvin siihen, mikä saa käyttäjän kiinnostumaan juuri kyseisestä sovelluksesta. (Holopainen 2015a.) Tämä nopea mobiiliapplikaatioiden käyttökulttuuri tuo myös omat haasteensa Neuvola PLUS palvelulle.

### 7.7 Palvelun nimi ja visuaalinen ulkoasu

Palvelutuotteiden tuotepaketoinnissa on tärkeää löytää innovatiivinen tuotenimi, joka erottuu hyödykseen kilpailijoista. Tuotenimi, tuotteen ympärille rakentuva tuotemerkki ja brändi sekä tuoteimago ovat tuotteen kaupallistamisessa eli myynnissä ja markkinoinnissa vähintään yhtä tärkeä ulottuvuus kuin tuotteen varsinaiset ominaisuudet. (Yritys-Suomi 2017.)

Palvelun nimi on Neuvola PLUS. Palvelun nimen on tarkoitus herättää mielikuva luotettavasta lisäpalvelusta perusterveydenhuollon järjestämälle neuvolapalvelulle, jolla on jo pitkä, lähes vuosisadan mittainen historia Suomessa ja se on saanut osakseen paljon arvostusta ja hyvää mainetta, myös kansainvälisesti.

Neuvola PLUS logon väriksi valikoitui sukupuolineutraali väri, joka viestii siitä, että palvelu on suunnattu niin odottavalle naiselle kuin hänen puolisolleen sekä tyttö- että poika lasten vanhemmille. Logossa olevan ajatuskuplan avulla pyritään herättämään asiakkaassa tunne siitä, että vanhemmat saavat tukea uuteen ja muuttuneeseen elämäntilanteeseen mobiiliapplikaation avulla.





Kuvio 1: Neuvola PLUS logo

Neuvola PLUS esitteissä ja käyntikorteissa on hyödynnetty Neuvola PLUS palvelun logoa, värejä sekä palvelun palvelulupausta. Näin viestitään asiakkaalle Neuvola PLUS palvelun keskeisimmät toimintaperiaatteet.



**Neuvola PLUS**

**NYKYAIKAISTA  
LUOTETTAVAA  
NEUVOLAPALVELUA**

**Sara Aarnio**  
+358 505948211

**Sofia Kiiskinen**  
+358 400805085

neuvolaplus@gmail.com

# Neuvola PLUS

Mobiliisovellus kuntien tarjoamien neuvolapalveluiden tukena raskaana oleville naisille sekä pikku lasten vanhemmille ja heidän puolisolleen.

- 1 RASKAUDEN SUUNNITTELU**  
Tietoa hedeimättymiseen vaikuttavista tekijöistä. Sovelluksen avulla pystyt seuramaan kuukautiskiertoa ja ovulaatiojaksoja.
- 2 RASKAUDEN SEURANTA**  
Seuraa raskautesi etenemistä ja fysiologisia muutoksia helposti ja kätevästi mittauslaskimen perusteella päivittäin käyrien ja aikajanin avulla.
- 3 SIKIÖN KASVUN SEURANTA**  
Seuraa sivehksen avulla luotettavasti esimerkiksi millä lapsesi keuhkot ja sydän kehittyvät.
- 4 KALENTERI**  
Kalenteri muistuttaa sinua tulevista neuvokäynnistä ja kela-etuisten hakemisesta, tarvittaessa myös lääkityksen ajankohdasta.
- 5 LAPSEN KASVUN SEURANTA**  
Seuraa lapsesi kasvua ja kehitystä mittauslaskimen perusteella päivittäin käyrien avulla.
- 6 NEUVOLAKORTTI**  
Mobiliisovelluksella voidaan korvata nykyinen painimen neuvola kortti, jolloin tiedot ovat aina tallessa ja mukana.
- 7 VERTAISTUKI CHAT**  
Keskustele chatin avulla muiden samana tilanteessa olevien henkilöiden kanssa.
- 8 TERVEYDENHOITAJA CHAT**  
Kysy terveydenhoitajalta ajasta ja paikasta riippumatta millä tahansa ajankohdalla. Parhain lääkärin puolesta mukaan keskusteluun.

Kuvio 2: Neuvola PLUS esite kaksipuolinen



**Neuvola PLUS**

**NYKYAIKAISTA  
LUOTETTAVAA  
NEUVOLAPALVELUA**

**MOBIILISSA  
24/7**

KUNTIEN TARJOAMIEN  
NEUVOLAPALVELUIDEN  
TUERSI

Kuvio 3: Neuvola PLUS mainos

## 7.8 Palvelun hinta

Palvelumäärittelyä varten tulee selvittää, paljonko palvelun tuottamiseen tarvitaan henkilötyöaika, varusteita ja tiloja. Nämä selvitettyä saadaan arvioitua tuotantokustannukset, joiden perusteella palvelu voidaan hinnoitella. Hintatieto on merkittävä osa palvelu- ja tuotekuvasta. Palvelun hinta perustuu sen tuottamaan arvoon, joka syntyy kun palvelu on hyödyllinen, laadukas, tehokas, ainutlaatuinen, tarpeellinen tai muulla tavalla käyttökelpoinen. Arvoon vaikuttavat myös muut samoista asiakkaista kilpailevat palvelut. Yleensä kilpailun vähäisyys ja palvelun ainutlaatuisuus lisäävät palvelun tuottamaa arvoa. Palvelun teoreettinen maksimihinta muodostuu palvelun tuotantokustannuksista, laadusta, mielikuvatekijöistä ja asiakkaan kokemasta hyödyistä, jota käyttö tuottaa. Maksimihintaan alentavasti vaikuttavat asiakkaan maksukyky, hintatietoisuus, epäluulot ja kilpailutilanne markkinoilla. (Kainlauri 2007, 60-63.)

Palvelun hinnoittelun tulee olla selkeää ja maksuun perustuvan palvelun tulee olla asiakkaan kannalta tarpeellista ja selvästi rajattu kokonaisuus. Palveluntuottajan hinnoittelun perusriskinä voidaan nähdä joko hinnan asettaminen liian alhaiselle tai korkealle tasolle. Hinnan ollessa liian alhaisella tasolla palvelu ei elätä yritystä tai hinnan ollessa liian korkealla tasolla palvelu ei ole kilpailukykyinen. Hinnoittelussa on tärkeää huomioida työn arvo. (Kainlauri 2007, 60-63.)

Neuvola PLUS mobiiliapplikaation tuotantokustannusten määrittelyminen on monivaiheinen prosessi, johon liittyy tiiviisti yhteistyökumppanit. Alustava arvio valmiin ja toimivan mobiiliapplikaation hinnasta on 80 000-100 000 euroa. Henkilötyöaika tulee riippumaan palvelun käyttäjävolyyymista, sillä asiakasmäärän kasvaessa myös henkilöstöä tulee lisätä. Osana tuotantokustannuksia on varusteiden ja tilojen hankinta. Neuvola PLUS mobiiliapplikaation lanseerauksen ja yrityksen toiminnan alkuvaiheessa ei ole välttämättä tarpeen järjestää toimitiloja, vaan hyvillä varusteilla, kuten tietokoneilla voidaan yrityksen toimintaa harjoittaa lähes paikasta riippumatta.

Neuvola PLUS mobiiliapplikaation lataaminen sovelluskaupasta on maksutonta. Palvelusta pystyy ostamaan eri hintaisia lisäpalvelukokonaisuuksia. Neuvola PLUS palvelun alustavat esimerkkihinnat:

Paketti	Hinta
Raskausajan paketti	9,99 €/kk
Raskausajan paketti + chat-osio	14,99 €/kk
Lapsiajan paketti	9,99 €/kk
Lapsiajan paketti + chat-osio	14,99 €/kk

Taulukko 4: Neuvola PLUS palvelun hinnasto

Palvelun hinnan määrittely vaatii jatkuvaa tarkastelua kannattavuuden selvittämiseksi sekä muuttuvien markkinoiden osalta, joten hinnan määrittely vaatii lisäselvitystä pidemmällä aikavälillä.

### 7.9 Toimitussisältö

Toimitussisällön tulee kuvata palvelun paketointi ja siinä on hyvä hyödyntää erilaisia asiakkaan riskin tunnetta poistavia keinoja. Tuotteistajan on mietittävä tuotteistaessa, miten palvelu eroaa kilpailijoista niin, että asiakkaan on helppo valita juuri kyseinen palvelu sekä miten palvelu on mahdollista paketoita niin, että se on asiakkaan elämää helpottava kokonaisuus.

(Parantainen 2007, 39.)

Merkittävämpänä erona markkinoilla oleviin kilpailijoihin nähdään se, että Neuvola PLUS mobiiliapplikaatio tarjoaa markkinoiden kattavimman palvelupohjan raskauden- ja lapsiajan seurantaan. Neuvola PLUS palvelu on paketoitu asiakkaan arkea helpottavaksi kokonaisuudeksi, sillä asiakas saa hyödyllistä tietoa, ohjausta, neuvontaa ja tukea terveytensä edistämiseen yhdestä paikasta myös virka-ajan ulkopuolella. Neuvola PLUS palvelun tuotteistamisen avulla pyritään vähentämään asiakkaan riskin tunnetta palvelun ostamisesta. Asiakkaan riskin tunnetta saattaa lisätä epävarmuus palvelun käytettävyyden helppoudesta, sitoutuminen palveluun sekä palvelun luotettavuus. Neuvola PLUS palvelun palvelulupaus pyrkii herättämään asiakkaassa mielikuvan luotettavasta ja helppokäyttöisestä palvelusta.

Toimitussisältö kertoo mitä palvelun hintaan sisältyy ja mitä siihen ei sisälly. Sen tulee kuvata miten palvelu etenee käytännössä ja mitä konkreettista asiakas saa palvelulupauksessa mainittujen hyötyjen lisäksi. (Parantainen 2007, 182.)

Neuvola PLUS mobiiliapplikaation lataaminen on maksutonta sovelluskaupoista. Applikaation maksuton versio sisältää tietoa palvelun tuottajasta ja maksullisten lisäpalveluiden sisällöstä. Maksuton palvelu sisältää luotettavaa informaatiota raskauden suunnitteluun, raskauden kulkuun sekä lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyen.

Neuvola PLUS palvelusta on ostettavissa neljä erilaista lisäpalvelupakettia, joita ovat raskausajan paketti ja raskausajan paketti + chat-osio sekä lapsiajan paketti ja lapsiajan paketti + chat-osio. Asiakkaan on mahdollista hyödyntää samanaikaisesti useampaa eri pakettia.

### 7.10 Vastaväitteet

Tuotteistaessa palvelun tarjoajan on hyvä käydä läpi asiakkaan esittämät toistuvimmat vastaväitteet. Nyt tämän avulla itse itsellemme esittämät vastaväitteet ovat siis hyvä tapa tarkastella tähän asti tekemämme tuotteistamisen ajattelutyön laatua.

Usein toistuvat asiakkaan esittämät vastaväitteet:

**Meillä on jo kaikki kunnossa.** Palvelun tarjoaja tietää jo etukäteen, että asiakkaan tilanne on ongelmallinen ja kaikkea muuta kuin kunnossa. Tuotteistettu palvelu tarjoaa ratkaisun ongelmaan, jonka asiakkaan oman organisaation olisi pitänyt osata ratkaista jo aikaisemmin.

**Tuote on liian kallis.** Tätä vastaväitettä voidaan pitää kaikkien tekosyiden pohjana. Vastatesaan näin, todellisuudessa asiakas on tietämätön palvelun hyödystä, hän ei pidä myyjästä, ostaa mielummin vanhalta kaveriltaan tai hänellä ei ole riittävästi budjetissa rahaa tai valtuuksia ostaa. On myös mahdollista, että hän pelkää tekevänsä virheen tuotetta ostaessaan ja turvautuu sen takia kyseiseen vastaväitteeseen.

**Nyt ei ole aikaa.** Tämä on vastaväitteistä läpinäkyvin, sillä meillä kaikilla on yhtä paljon aikaa vuorokaudessa. Asiakkaan vastatessa näin, todellisuudessa hän tarkoittaa, että hänellä ei ole aikaa myyjälle. Tämä kertoo siitä, että palvelulupaus ei ole asiakkaan mielestä riittävän vahva, muuten hän raivaisi tilaa kalenteristaan.

**Teemme tuon itse.** Asiakas on aina palveluntarjoajan pahin kilpailija, sillä maailma on täynnä tee se itse- naisia ja miehiä. Voidaan pitää erittäin harvinaisena sitä, että uusi palvelu ratkaisisi niin tuoreen ongelman, johon asiakkaalla olisi jo valmiina ratkaisu. Uusi palvelu saattaa olla huomaamatta ostajan organisaatiolle uhka. (Parantainen 2007, 185-188.)

Kuten THL:n tutkimuksessa (2014) ilmenee, Suomessa neuvolapalveluihin ollaan pääosin tyytyväisiä, mutta neuvoloiden asiakkaat toivovat sähköisiä palveluita aiempaa enemmän sekä neuvolahenkilökunnan tavoitettavuuteen toivottiin parannusta. Neuvola PLUS palvelu vastaa kyseisiin neuvolan asiakkaiden toiveisiin tarjoamalla sähköistä aina saatavilla olevaa neuvolapalvelua, parantaen neuvolahenkilökunnan tavoitettavuutta ja edistäen samalla asiakkaan, hänen puolison ja koko perheen terveyttä ja hyvinvointia.

Neuvola PLUS palvelun avulla asiakas voi kattavasti seurata raskaudenkulkua, sikiön kehitystä ja lapsen kasvua sekä edistää perheen terveyttä ajasta ja paikasta riippumatta. Asiakkaalla on myös suora yhteys terveydenhuollon ammattihenkilöihin, jolta hän saa tarvitsemansa tuen ja avun vuoden jokaisena päivänä. Neuvola PLUS palvelun hinta on kilpailukykyinen, näin kattavasta palvelusta.

Neuvola PLUS palvelun tuotteistamisen avulla kiteytetään palvelulupaus niin vahvaksi, että asiakkaan on lähes mahdotonta kieltäytyä palvelun ostamisesta ajan puutteen vuoksi. Argumenttina myyntityössä pidetään myös sitä, että neuvola PLUS palvelu mahdollistaa paremman ajankäytön ja tuen kohdentamisen asiakkaille, jotka sitä tarvitsevat.

Vaikka markkinoilla on Neuvola PLUS palvelun kilpailijoita, näin kattavaa palvelua ei ole tarjolla. Neuvola PLUS palvelun avulla asiakas saa markkinoiden laajimman tuen raskauden suunnitteluun ja seurantaan sekä lapsen kasvun ja kehityksen seurantaan yhden mobiiliapplikaation avulla.

## 8 Pohdinta

Laurea Ammattikorkeakoulun Learning by Developing (LbD)- toimintamalli on ollut perusta toiminnallemme, sillä sen keskeisenä ajatuksena on uusien toimintatapojen muotoutuminen ja niiden myötä työelämän uudistaminen. LbD:n ominaispiirteistä kumppanuus, kokemuksellisuus ja luovuus ovat kulkeneet mukana koko Neuvola PLUS matkan ajan.

Liikeidea neuvolapalveluihin liittyvästä mobiilisovelluksesta sai alkunsa joulukuussa 2015 opintojaksolla ”Welfare Entrepreneurship, hyvinvointipalvelujen kehittäminen ja johtaminen”. Tämän jälkeen ideaa on kehitetty eteenpäin eri opintojaksoihin linkittäen.

Vuodenvaihteessa 2016 saimme kannustusta mentoreiltamme osallistua ideallamme Nuori Yrittäjyys StartUp Challenge- ohjelmaan. Päätimme tarttua haasteeseen ja työstimme kevään 2016 aikana liikeidea eteenpäin ja hiljalleen nykyisenlainen Neuvola PLUS liikeidea alkoi muodostua. Pääsimme edustamaan Laurea Ammattikorkeakoulua vuosittain järjestettävään suomenmestaruuskilpailun finaaliin Lahteen toukokuussa 2016. Helmikuun 2016 aikana osallistuimme ideallamme myös Rotary StartUp Challenge- kilpailuun, jossa ideamme palkittiin kunniakirjalla. Dynastart SENSE liikeideakilpailuun osallistuimme toukokuussa 2016, jossa Neuvola PLUS liikeidea sijoittui sijalle kaksi. Saavuttamamme kattava kilpailukokemus ja sen myötä hiottu Neuvola PLUS liikeidea on saatu siihen pisteeseen, että nyt palvelun tuotteistaminen oli mahdollista tehdä opinnäytetyönä.

Neuvola PLUS palvelulla on vielä matkaa valmiiksi tuotteeksi ja tuotteistaminenkin vaatii jatkuvaa kehittämistä ja uudistumista. Tiimimme tieto, taito ja asiantuntemus eivät riitä tekemään Neuvola PLUS palvelusta valmista palvelupakettia, vaan tarvitsemme ympärillemme vahvan monialaisen verkoston. Tällä hetkellä ydintiimimme koostuu kahdesta terveydenhoitajasta. Toimiva tuote edellyttää myös ulkopuolisen sijoittajan tai rahoituksen järjestymistä. Yhtenä mahdollisuutena saada Neuvola PLUS palvelu markkinoille, on myydä liikeidea eteenpäin ulkopuoliselle yritykselle tai sijoittajalle. Neuvola PLUS palvelun tuotteistamisen jälkeen seuraavana kehittämisvaiheena on mobiiliapplikaation prototyypin luominen, jonka avulla pystymme keräämään asiakaspalautetta ja muokkaamaan palvelusta entistä asiakaslähtöisemmän.

Tuotteistaminen on lisännyt yhteisymmärrystämme ja käsitystämme palvelusta, sekä se on helpottanut palvelusta viestimistä tuotteistamisen aikana syntyneen yhteisen sävelen avulla. Tämä varmasti edesauttaa meitä palvelun jatkokehittämisessä, myynnissä ja markkinoinnissa.

Tuotteistaminen herätti aluksi tiimissä epävarmuutta, sillä pelko kilpailijoista on suuri. Toisaalta kuten luvussa 6.2 mainittiin, hyvin tuotteistettu ja viestitty tuote luo mielenkiintoa ja herättää mielikuvia alan johtavasta toimijasta. Tämä kannusti Neuvola PLUS palvelun tuotteistamiseen hyvissä ajoin, palvelun olematta vielä valmis, sillä hyvin tuotteistettu tuote herättää mielenkiintoa mahdollisissa asiakkaissa, joiden tarpeet nousevat esiin vasta kun markkinoilla on tarpeeksi tarjontaa. Kaikki palveluun liittyvä on kuitenkin lujasti sidoksissa innostuneisiin asiakkaisiin, sillä heidän avulla voi syntyä piilevää kysyntää palveluista. Koemme, että tämä luo uusia markkinoita ja mahdollisuuksia erilaisille tuotteille ja konsepteille sekä johtaa ajan myötä myös julkisen tarjonnan tarkentumiseen ja uudistumiseen.

Neuvola PLUS palvelun tuotteistaminen kehitti jo olemassa olevaa liikeideaamme eteenpäin ja tuotteistaminen vakiinnutti palvelusta tehtävän prototyypin sisällön. Sisältöä tulee kuitenkin vielä muokata asiakaslähtöisemmäksi ja käytettävyydeltään helpommaksi, prototyypin käytön avulla hankkimaan asiakaspalautteen perusteella. Tuotteistaminen kiteytti Neuvola PLUS palvelun palvelukuvauksen ja siihen liittyvän palvelulupauksen. Tämä yhtenäisti tiimimme käsitystä ja ymmärrystä palvelusta ja näin ollen helpottaa tulevaisuudessa palvelusta viestimistä sekä sen jatkokehittämistä. Tuotteistaminen lisäsi tiimimme sitoutumistamme palvelun kehittämiseen ja muutti myös ajatusmallejamme ja toimintatapojamme. Koemme, että tämä antoi lisämotivaatiota palvelun innovointiin. Tuotteistaessamme Neuvola PLUS palvelua yhdessä palveluun kiteytyy paras mahdollinen ymmärrys palvelun luomasta arvosta, mitä omalla asiantunteuksellamme pystymme luomaan. Jos meillä olisi monialaisempaa osaamista tiimissämme, voisi palvelun arvo olla vielä parempi.

Koemme, että teoreettisten viitekehyksien avulla keräsimme riittävän kattavasti tietoa asiakkaiden tarpeista, toimialan olosuhteista, trendeistä ja kilpailijoista, mikä helpotti strategisten valintojen tekoja. Tuotteistamista vaikeutti se, että tuotteistamisella ei ole olemassa yhtä yleisesti hyväksyttyä määritelmää sekä se, että tuotteistaminen vaatii paljon monialaista osaamista palvelun, asiakkaiden ja toimialojen suhteen. Muu muassa hinnan määrittelyyn ja toimitussisältöön vaadittiin liiketalouden näkökulmaan kun taas palvelun nimi ja visuaalinen ulkoasu vaativat suunnitteluun ja markkinointiin liittyvää osaamista. Tuotteistamisen haasteena koimme sen, että lähdekirjallisuudessa oli usein viitattu vain konkreettisten tuotteiden tuotteistamiseen, jolloin tuotteesta on helpompi tehdä esimerkiksi toistettava tuote. Asiantuntijapalveluiden tuotteistamiseen liittyy muutenkin enemmän haasteita, sille niiden tarve on usein piilevää ja ostaminen asiakkaalle hankalampaa.

Jaakolan ym. (2009) mukaan tuotteistamiseen liittyy asiakaspalveluun osallistuvien koulutus. Tätä emme pystyneet linkittämään opinnäytetyömme sisältöön, sillä Neuvola PLUS palvelulla on siihen vielä matkaa kuljettavana, jotta tämä olisi mahdollista sisällyttää tuotteistamiseen.

Lähdekirjallisuutta tutkiessamme opinnäytetyön aikana havainnoimme, kuinka tärkeän ja ajan-kohtaisen asian äärellä olemme. Sosiaali- ja terveydenhuolto elää suurten muutosten aikaa, jossa digitalisaatiolla tulee olemaan aiempaa suurempi ja tärkeämpi rooli. Kiinnitimme huomiota lähdekirjallisuuden avulla myös siihen, että Neuvola PLUS palvelua silmälläpitäen markkinat ovat hyvät, vahvat ja tasaiset. Digitaalinen toimintaympäristö mahdollistaa palvelumme nopean ja jatkuvan kehittämisen sekä uudistamisen, jonka voidaan nähdä säästävän aikaa ja rahaa. Tuotteistamisen myötä olemme oivaltaneet kuinka selkä ja muuttumaton ja samalla laaja palvelumme asiakasryhmä on, sillä esimerkiksi Suomessa vuonna 2016 syntyi keksimäärin kuusi lasta tunnissa, vuoden jokaisena päivänä.

Haasteena Neuvola PLUS prosessissa ja opinnäytetyöhön liittyvässä tuotteistamisessa voidaan pitää sitä, että vaikka digitalisaatio ja sen tuomat muutokset ovat kaikkien kansalaisten huu- lilla, ei sen hyödyntämisestä sosiaali- ja terveydenhuollossa ole vielä riittävää tietoa tai tutki- musta. Kansainvälisestikin on kyse melko tuoreesta asiasta, eikä pitkän aikavälin tutkimustietoa ole juurikaan saatavilla.

Suomi on valittu kerta toisensa jälkeen maailman parhaaksi maaksi äideille ja voidaan olettaa, että tähän on vahvasti yhteydessä kansalaisten rakastamat neuvolapalvelut (Heinilä 2015). Se, että Suomessa ollaan tyytyväisiä neuvolanpalveluihin ei tarkoita sitä, että minkään ei tulisi muuttua. Koemme, että suomalaisten neuvolapalveluiden tulisi nykyaikaistua ja kehittyä asia- kaslähtöisemmäksi digitalisaatiota hyödyntämällä, vaikka teemme Suomessa jo monet asiat neuvolapalveluissa selvästi paremmin teemme kuin mikään muu maa. Näemme siis Neuvola PLUS palvelulla olevan suuret mahdollisuudet kehittyä myös kansainvälisille markkinoille. Suo- malaisen neuvolan brändiin ja tunnettavuuteen on vaikuttanut vahvasti esimerkiksi BBC NEWS (2013) julkaisema artikkeli suomalaisesta menestystuotteesta eli äitiyspakkauksesta ja sen saama maailmanlaajuinen positiivinen julkisuus. Tiimimme pitää ensisijaisen tärkeänä suoma- laisen neuvolan hyvää ja laadukasta maailmanlaajuista brändiä, sillä näissä kansainvälisissä markkinoissa näemme suuren potentiaalin, joihin kannattaisi ehdottomasti iskeä.

Pidämme terveydenhuollossa kasvokkain tapahtuvaa asiakaskontaktia hyvin tärkeänä, eikä siitä tule koskaan luopua kokonaan. Neuvola PLUS palvelu pyrkii hyödyntämään digitalisaatiota niin, että aikaa vapautuisi itse asiakastyöhön mahdollisimman paljon, eikä vähentäisi sitä. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen myötä digitalisaation mahdollisuus kannattaa kuitenkin hyö- dyntää, mutta toivomme ja uskomme, että se ei tule koskaan poistamaan kohtaamisia ihmisten välillä.

Tukiainen & Villanen (2016) toteavat, että jos haluat päästä nopeasti, mene yksin, mutta jos haluat päästä pitkälle, mene yhdessä muiden kanssa. Tiimillemme on ollut keskeistä saada tu- kea eri tahoilta ja mentoreilta, sillä tietotaitomme ei ole kaikissa tilanteissa ollut riittävää,



eikä innostuksellakaan pysty korvaamaan kaikkia puutteita. Prosessin aikana toimintamme on vaatinut tahtoa, ahkerointia ja ponnistelua asettamiemme tavoitteiden ja valitsemiemme päämääriemme saavuttamiseksi. Tiimillämme on ollut jatkuva kehittämisen- ja oppimisenhalu liikeidean luomiseen liittyen. Prosessin myötä olemme tottuneet sopeutumaan ja toimintamme on muuttunut entistä joustavammaksi. Epäonnistumisen ja epätäydellisyiden hyväksyminen on ajoittain aiheuttanut hankaluuksia, sillä virheiden välttäminen on aiheuttanut turhaa varovaisuutta. Muun muassa epätäydellisyiden pelko on hidastanut meitä päätöksenteossa liittyen Neuvola PLUS palvelun kehittämiseen. Tiimimme yhtenä suurena vahvuutena näemme rohkeuden seisoa omien ajatusten ja mielipiteiden takana. Kilpailukokemusten myötä rohkeus puolustaa omaa näkemystämme on kasvanut niin, että olemme pystyneet asettamaan itsemme alttiiksi muiden ihmisten ja tahojen arvioitavaksi epämukavuusalueellamme.

Neuvola PLUS prosessi on ollut tiimillemme matka itsetuntemukseen, itsereflektointiin ja niiden kautta auttanut henkistä kasvuamme merkittävästi. Prosessin myötä olemme joutuneet- tahtomattamme tai ei - kohtaamaan itsessämme sellaisia uusia asioita, joista kaikki eivät ole olleet ainoastaan miellyttäviä.

Tämän Neuvola PLUS prosessin aikana olemme oppineet paljon yrittäjyydestä, myös sen että yrittäjyys ei ole pikamatka- se on maraton.

## Lähteet

- Abroms, L. C., Padmanabhan, N., Evans, W. D. 2012. eHealth Applications- Promising Atrategies for Behavior Change. Mobile phones for health communication to promote behavior change. New York: Routledge.
- Armanto, A. & Koistinen, P. (toim.). 2007. Neuvolatyön käsikirja. 1-3.painos. Hämeenlinna: Tammi
- BBC NEWS. 2013. Why Finnish babies sleep in cardboard boxes. Viitattu 8.3.2017 <http://www.bbc.com/news/magazine-22751415>
- Eloranta, T. & Virkki, S. 2011. Ohjaus hoitotyössä. Latvia: Tammi
- Finlex. 2011. 338/2011. Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ka opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta. Helsinki. Viitattu 22.2.2017 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110338>
- Hakulinen, T., Pelkonen, M., & Lehtomäki, L. 2016. Digitalisaatio antaa monia mahdollisuuksia neuvoloiden kehittämiseen. THL-Blogi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 7.3.2017. <https://blogi.thl.fi/blogin-nayttosivu/-/blogs/387831>
- Heinilä, T. 2015. Rakastetuissa neuvoloissa riittää pahvia digitalisoitavaksi. Sitra. Viitattu 6.4.2017. <https://www.sitra.fi/blogit/rakastetuissa-neuvoloissa-riittaa-pahvia-digitalisoitavaksi/>
- Helsingin kaupunki. 2017. Neuvola chat-palvelu. Viitattu 7.3.2017. <http://www.hel.fi/www/sote/perheentuki-fi/1-6-vuotiaat/sahkoiset-palvelut/neurolan-chat-palvelu>
- Holopainen, A. 2015a. Mobiiliteknologia ja terveyssovellukset, mitä ne ovat? Duodecim 13-14/2015. Viitattu 6.3.2017 <http://www.duodecimlehti.fi/api/pdf/duo12334>
- Holopainen, A. 2015b. Mobiiliteknologia vauhdittaa hyvinvoinnin ja terveyden digitalisaatiota. Viitattu 6.2.2017 <http://www.kuopioinnovation.fi/news/505/19/Mobiiliteknologia-vauhdittaa-hyvinvoinnin-ja-terveyden-digitalisaatiota/>
- Ilmarinen, V & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio- yritysjohton käsikirja. 2.painos. Helsinki: Talentum Media Oy
- Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua, opas yrityksille. Tekes. Helsinki. Viitattu 27.2.2017 [https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen\\_tuotteistamisesta\\_kilpailuetua.pdf](https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf)
- Kainlauri, A., 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Helsinki: WSOYpro Oy
- Karjaluo, H. 2010. Digitaalinen markkinointiviestintä- esimerkkejä parhaista käytännöistä yritys- ja kuluttajamarkkinointiin. Jyväskylä: WSOYpro Oy
- Kivelä, M. 2011. Kansalaisille sunnattujen sähköisten palveluiden edellyttämä osaminen terveysalalla. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto Viitattu 22.2.2017 <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/26564/Marjaana.Kivel%E4.pdf?sequence=1>
- Kääriäinen, M. & Kyngäs, H. 2014. Ohjaus- tuttu, mutta epäselvä käsite. Sairaanhoidaja-lehti. Viitattu 20.2.2017 <https://sairaanhoitajat.fi/artikkeli/ohjaus-tuttu-mutta-epaselva-kasite/>

- Mäkinen, A. 2015. Vanhempien osallisuus neuvolan laajassa terveystarkastuksessa. Helsingin kaupunki sosiaali- ja terveysvirasto. Viitattu 25.2.2017 <http://videonet.fi/web/thl/2015-neurolapaivat/makinen.pdf>
- Niskanen. 2016. Perinteinen äitiyskortti yllättää tärkeydellään- ”Kaikkialla Suomessa ei ole toimivia järjestelmiä”. Yle. Viitattu 1.3.2017 <http://yle.fi/uutiset/3-9270182>
- Pareras, L.G. 2008. Innovation and Entrepreneurship in the Healthcare Sector- From Idea to Funding to Launch. Barcelona: Nancy Collins.
- Tukiainen, M. & Villanen, J. 2016. Huippunaiset- Menestystarinoita. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.
- Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M.H., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelun tuoteistamisen käsikirja, osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopisto. Tuotantotalouden laitos. Viitattu 28.2.2017 <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf>
- Rusanen, L., 2015. Palvelujen digitalisointi kesyttää arjen kaaoksen. Kauppalehti. Viitattu 7.3.2017 <http://blog.kauppalehti.fi/suomi-digitaaliseksi/palvelujen-digitalisointi-kesyttaa-arjen-kaaoksen>
- Saranto, K. & Kinnunen, J. 2007. Hoitotyön kirjaaminen. Jyväskylä: Sairaanhoidajaliitto.
- Simula, H., Lehtimäki, T., Salo, J. & Malinen, P. 2010. Uuden B2B-tuotteen menestyksekkäs kaupallistaminen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. Verkkojulkaisu.
- Sitra. 2014. Äitiyskortti uudistuu. Helsinki. Viitattu 1.3.2017 <https://www.sitra.fi/uutiset/aitiyskortti-uudistuu/>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Sote- ja maakuntauudistus. Digitalisaatio. Viitattu 25.2.2017 <http://alueuudistus.fi/soteuudistus/digitalisaatio>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Digitalisaatio avaa kansalaiselle täysin uusia ovia terveyspalveluihin. Viitattu 7.3.2017 [http://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/digitalisaatio-avaa-kansalaiselle-taysin-uusia-ovia-terveyspalveluihin](http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/digitalisaatio-avaa-kansalaiselle-taysin-uusia-ovia-terveyspalveluihin)
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön- strategia 2020. Tampere: Juvenes Print- Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 6.3.2017 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3548-8.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70321/URN_ISBN_978-952-00-3548-8.pdf?sequence=1)
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2004. Lastenneuvola lapsiperheiden tukena- Opas työntekijöille. Helsinki: Edita Prima Oy. Viitattu 22.2.2017 <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114371/Opp200414.pdf?sequence=1>
- Suomen sairaanhoidajaliitto ry. 2016. Teknologia sosiaali- ja terveydenhuollossa. Porvoo: Fioca Oy
- Syväjärvi, A. 2005. Inhimillinen pääoma ja informaatioteknologia organisaatio toiminnassa sekä strategisessa henkilöstövoimavarojen johtamisessa. Lappi: Acta Universitatis Lapponiensis 83.
- Sword, W., Heaman, M. I., Brooks, S., Tough, S., Janssen, P. A., Young, D., & Hutton, E. (2012). Women's and care providers' perspectives of quality prenatal care: A qualitative descriptive study. BMC Pregnancy and Childbirth, 12, 29.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2016. Terveystarkastukset lastenneuvolassa ja kouluterveydenhuollossa. 14\_3. painos. Helsinki: Juvenes Print- Suomen Yliopistopaino Oy

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2015. Perheet ovat tyytyväisiä neuvoloiden palveluihin. Viitattu 27.2.2017 <https://www.thl.fi/fi/-/perheet-ovat-tyytyvaisia-neuvoloiden-palveluihin>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2013. Äitiysneuvolaopas. Tampere: Juvenes Print- Suomen Yliopistopaino Oy

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2012. Pohjoismaiset perinataalitalastot 2010. Helsinki. Viitattu 27.2.2017 [http://www.thl.fi/tilastoliite/tilastoraportit/2012/Tr07\\_12.pdf](http://www.thl.fi/tilastoliite/tilastoraportit/2012/Tr07_12.pdf)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2011. Yksityiset palvelut. Helsinki. Viitattu 2.3.2017 <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/palvelujarjestelma/terveyspalvelut/yksityiset-palvelut>

Tilastokeskus. 2016. Äidit tilastoissa 2016. Viitattu 27.2.2016 [http://tilastokeskus.fi/tup/tilastokirjasto/aidit\\_tilastoissa\\_2016.html](http://tilastokeskus.fi/tup/tilastokirjasto/aidit_tilastoissa_2016.html)

Tuominen, M. 2016. Hyötyvätkö perheet äitiysneuvolan ja lastenneuvolan palvelujen yhdistämisestä? Turun yliopisto. Turku: Painosalama Oy

Vakuutusyhtiö If. 2015. If alkaa testata uutta mobiilia neuvolapalvelua. Viitattu 7.3.2017 <https://www.if.fi/web/fi/tietoaifista/uutishuone/tiedotteet/pages/if-alkaa-testata-uutta-mobiilia-neuvolapalvelua.aspx>

Vasantola, S. 2016. Suomessa löydetään moni lastentaut viisi vuotta aiemmin kuin Englannissa. Helsingin sanomat. Viitattu 1.3.2017 <http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002883162.html>

Virri, V. 2017. Neuvolapalveluilla ei tule leikkiä. Uusi Suomi. Viitattu 11.4.2017 <http://vesa-virri.vapaavuoro.uusisuomi.fi/vapaa-aika/234868-neuvolapalveluilla-ei-tule-leikkia>

Yritys-Suomi. 2017. Idean tuotteistaminen. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 27.2.2017 <https://www.yrityssuomi.fi/idean-tuotteistaminen>

## Kuviot

Kuvio 1: Neuvola PLUS logo .....	33
Kuvio 2: Neuvola PLUS esite kaksipuolinen.....	34
Kuvio 3: Neuvola PLUS mainos.....	34

## Taulukot

Taulukko 1: Määräaikaiset terveystarkastukset äitiysneuvolassa (THL 2013) .....	10
Taulukko 2: Määräaikaiset terveystarkastukset lastenneuvolassa (THL 2016) .....	12
Taulukko 3: Neuvola PLUS palvelun kilpailijat (AppStore, Play-kauppa 2017) .....	29
Taulukko 4: Neuvola PLUS palvelun hinnasto .....	35