



Oamk Journal

Oulun ammattikorkeakoulun julkaisu

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

This is an electronic reprint of the original article. This version may differ from the original in pagination and typographic detail.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä/Please cite the original version:

Vanhanen, M., Airaksinen, N., Korhonen, H. & Jussila, A-L. 2022.
Asiantuntijavideo esittelee keskeiset teemat digitaalisten palveluiden yhteiskehittämiseen. Oamk Journal 76/2022. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2022053139866>

Asiantuntijavideo esittelee keskeiset teemat digitaalisten palveluiden yhteiskehittämiseen

31.5.2022 - Vanhanen Minna, Airaksinen Noora, Korhonen Henna, Jussila Aino-Liisa

Asiakaslähtöinen yhteiskehittäminen mahdollistaa palveluiden kehittämisen siten, että myös käyttäjien tarpeet huomioidaan suunnittelussa. Kun sosiaali- ja terveysala digitalisoituu vauhdilla ja digitaalisten palveluiden tarve kasvaa, on asiakaslähtöinen yhteiskehittäminen yhä tärkeämpää. Tässä artikkelissa esitellään asiantuntijavideo, jossa tuodaan esille kirjallisuuskatsauksen tuottamia teemoja asiakaslähtöisestä yhteiskehittämisestä.

Yhteiskehittämistä voidaan kuvailla menetelmänä, joka osallistaa palvelun suunnittelijat ja käyttäjäryhmät kehittämään yhdessä (kuva 1) palvelua, jonka tulee vastata paremmin käyttäjiensä toiveisiin ja tarpeisiin. Menetelmässä on aina vähintään kaksi eri osapuolta. Asiakkaiden osallistuminen on nykyään keskeinen asia palveluiden kehittämisessä. [1] Osallistuminen lisää asiakastyytyvyyttä ja innovaatioita sekä innostaa jatkuvaan kehittämiseen [2].



KUVA 1. Yhteiskehittämisessä jokaisen ryhmän jäsenen tietoa ja osaamista arvostetaan yhtä lailla ja mahdollistetaan kehittämiseen osallistuminen (kuva: StockSnap/pixabay.com).

Asiakaslähtöisyys digitaalisissa palveluissa

Asiakaslähtöisyys liittyy organisaatioiden tai työntekijöiden toimintatapoihin [3]. Sillä voidaan tarkoittaa myös periaatetta ja arvoa, jolla pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeisiin. Asiakaslähtöisyys toimii lähtökohtana palvelukokonaisuuksien suunnittelulle ja toteutukselle. [4] Sillä varmistetaan asiakkaiden äänen kuuluminen ja palveluiden laatu [5]. Lähtökohtana ovat asiakkaan ihmisarvon ja perustarpeiden kunnioitus [4].

Sähköinen terveydenhuolto eli eTerveyspalvelut tai eHealth tarkoittaa terveydenhuollon digitaalisia tietojärjestelmiä- tai palveluita [6]. Kansainvälinen tutkimuskirjallisuus määrittelee sosiaali- ja terveydenhuollon sähköiset palvelut esimerkiksi potilasportaaleiksi ja verkkopohjaisiksi sovelluksiksi, joita hallinnoi ja jotka omistaa jokin terveydenhuollon organisaatio [7].

eHealth-käsitteellä viitataan terveydenhuollon digitaalisuuteen ja se rinnastaa terveydenhuollon digipalvelut ja yhteiskunnan muut sähköiset palvelut [8]. Digitalisaatio määritellään toimintatapojen ja sisäisten prosessien uudistamisena sekä palveluiden sähköistämisenä. Nämä oivaltamalla voidaan omaa toimintaa muuttaa tietotekniikkaa hyödyntäen toisenlaiseksi. Käyttäjälähtöisyys on olennainen osa digitalisaatiota. Asiakkaan näkökulman huomioiminen on tärkeässä roolissa. Suomen kilpailukyvyn edellytykseksi määritellään digitaaliset palvelut. [9]

Yhteiskehittäminen vaatii onnistuakseen kehittäjäyhteisön, yhteiset kehittämisen kohteet ja käytännöt sekä yhteistyötä helpottavat rajaesineet. Ideaalitulanteessa kehittäjäyhteisössä on mukana erilaista ja eritasoista tietoa sekä osaamista. Jokainen prosessiin osallistuva on kuitenkin tasavertainen kehittäjä. Jokaisen ideat ovat arvokkaita, ja uusia ratkaisuja kehitetään yhteistoiminnallisesti. [10]

Asiakaslähtöisen yhteiskehittämisen monipuoliset ominaispiirteet

Asiantuntijavideon sisällön tuottamisen lähtökohdaksi tehtiin kuvaileva kirjallisuuskatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palveluiden asiakaslähtöisestä yhteiskehittämisestä. Tutkimuksia haettiin Medic- ja Cinahl-palveluista sekä manuaalisen haun kautta. Tutkimusartikkeleista vuosilta 2012–2021 löydettiin yhteensä 640 artikkelia. Otsikon, abstraktin kokonaisen tekstin seulonnan perusteella jäljelle jäi 10 tutkimusta.

Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Analyysin perusteella videon sisällöiksi muodostuivat asiantuntijuus, muutos, yhteistyö, voimavarakeskeisyys, tarveperustaisuus ja johtamisen tuki. (Kuvio 1.)



KUVIO 1. Sote-alan digitaalisten palveluiden asiakaslähtöisen yhteiskehittämisen ominaispiirteet [11].

Kehittämiseen tarvitaan aina asiakas, joka kokee palvelun. Palveluntarjoaja ei pysty kehittämään palvelua yksin. [12] Yhteiskehittämisen avulla saadaan hyödynnettyä asiakkaan asiantuntijuutta [6]. Asiantuntijuudella tarkoitetaan sitä, että kehittämistyöhön osallistuvien henkilöiden, kuten asiakkaiden ja työntekijöiden, asiantuntijuutta arvostetaan ja jokaisen näkemykset huomioidaan. Kehittämistiimin tulisi olla taustoiltaan mahdollisimman monipuolinen.

Asiakaslähtöinen yhteiskehittäminen tavoittelee muutosta palveluissa. Digitaaliset ratkaisut voivat tarjota jotain uutta sosiaali- ja terveysalalle. [13] Muutos voi olla esimerkiksi uusi palvelu, organisaatiomuutos tai lisääntynyt työhyvinvointi. Uusi sovellus tai palvelu voi muuttaa työntekoa tai toimintoja. Leväsluodon ym. [14] mukaan asiakaslähtöinen palvelujärjestelmä on joustava ja se kykenee muuttumaan ja kehittymään tarpeen vaatiessa.

Yhteistyö merkitsee sitä, että kehittämiseen osallistuvat asiakkaat ja työntekijät. Jokaisen yhteiskehittämiseen osallistuvan tulisi tulla kuulluksi ja asiakkaiden kanssa tulisi käydä dialogia [15]. Yhteistyö ja asiantuntijuus kulkevat käsi kädessä ja hyvällä yhteistyöllä mahdollistetaan asiantuntijuuden hyödyntäminen. Asiakkaalla ja potilaalla on tärkeä rooli järjestelmän kehittäjänä [14].

Asiakaslähtöisessä yhteiskehittämisessä asiakas nähdään voimavarana ja heitä hyödynnetään palvelujen kehittämisessä ja toteuttamisessa [4] [16] [17].

Voimavarakeskeisyys on tärkeä elementti, koska kehittämiseen osallistuva asiakas työskentelee omien voimavarojensa ja resurssiensa mukaisesti.

Yhteiskehittämisprosessiin osallistuvien tulisi tunnistaa omat voimavaransa ja pyrkiä vaalimaan niitä. Myös muiden voimavaroja tulee kunnioittaa ja huomioida ne yhteistyössä.

Tarveperustaisuudella tarkoitetaan sitä, että kehittäminen lähtee asiakkaan nimeämästä todellisesta tarpeesta. Asiakkaiden tarpeita tulee kuunnella digitaalisten palveluiden kehittämisessä [13] [15]. Yhteiskehittämisprosessi on merkityksellinen, kun lopputuotos on tarpeellinen ja se aiheuttaa positiivista muutosta.

Yksi tärkeimmistä tuloksista oli se, että onnistunut asiakaslähtöinen kehittämisprosessi vaatii tuekseen johtamisen tuen eli esihenkilöiden ja johdon panoksen. Kehittämisestä saadun tiedon tulee tavoittaa myös johtotason. Toisaalta yhteiskehittäminen tähtää myös johtamiskulttuurin ja organisaation muutokseen. Vahva johdon tuki on tärkeää yhteiskehittämiseen panostaessa [4] [16] [18] [19]. Asiakaslähtöinen yhteiskehittäminen tähtää siihen, että se on osallisena organisaatioiden ydintoimintaan. Asiakastietoa tulisi kerätä, käyttää ja välittää organisaation jokaisella tasolla [15].

Videolla näkyvyyttä yhteiskehittämiselle

Asiantuntijavideo koostettiin sosiaali- ja terveysalan digitaalisten palveluiden asiakaslähtöisten yhteiskehittämisen teemoista. Asiantuntijavideo on saavutettavuutta lisäävä keino [20], sillä videon jakaminen on sosiaalisen median ansiosta helppoa. Tämä lisää tietoutta yhteiskehittämisestä ja mahdollistaa sen

käyttöönottoa digitaalisten palveluiden asiakaslähtöisessä suunnittelussa. Video, jonka pituus on 4 minuuttia 53 sekuntia, löytyy YouTubesta ja on kaikkien yhteiskehittämisestä kiinnostuneiden käytettävissä. (Video 1.)



VIDEO 1. Asiakaslähtöinen yhteiskehittäminen digitaalisissa sote-palveluissa.

Videon laadunarviointi toteutettiin Oulun ammattikorkeakoulun ylemmän amk-tutkinnon Uudistava digitalisaatio ja sen johtaminen -opintojakson opiskelijoille ja opettajille. Laadunarviointia kerättiin Google Forms -kyselyn avulla. Arviointia ohjasivat laatuksiteerit, joita olivat informatiivisuus, asiantuntijuus ja saavutettavuus. Kyselyyn vastasi yhteensä 12 henkilöä. Ohessa esimerkkejä palautteesta:

Kyllä, yhteiskehittämisen kuusi teemaa olivat hyvin tiivistetty, kerrottu ja perusteltu.

Oikeastaan kertausta aiheesta.

Antoi minusta. Rauhallinen puhetahti, koko ajan pidettiin hyvällä ryhdillä tila hallussa.

Annettiin etukäteen mietittyä tietoa. Tila oli näytävä. Siirtymät eri esiteltävien termien

välillä oli hieno. Videon värikorjaus oli tehty hienosti.

Kyllä, puhe oli selkeää ja kansankielisesti ymmärrettävää. Videolla ei koreiltu ammattisanastolla, mikä on hyvä asia.

Ei välttämättä tullut uutta tietoa, mutta tiedot oli hyvin koottu digitaalisten palveluiden asiakaslähtöisen yhteiskehittämisen teeman alle.

Asiantuntijavideon hyödyt yhteiskehittämisessä

Kirjallisuuskatsaus tarjosi ajankohtaista ja luotettavaa tietoa sosiaali- ja terveysalan digitaalisten palveluiden yhteiskehittämisestä. Kirjallisuuskatsauksen tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi yhteiskehittämiseen keskittyvissä hankkeissa tai projekteissa. Lisäksi kirjallisuuskatsauksen tuloksista voidaan työstää työpaikalle toimintamalli, jonka kehittämisprosessissa kaikki tärkeät osa-alueet tulevat huomioiduksi.

Asiantuntijavideolla on monta hyödynsaajaa, sillä sitä pystytään vapaasti jakamaan sosiaalisessa mediassa. Asiantuntijavideota voidaan hyödyntää esimerkiksi opetus- tai koulutustarkoituksessa tai alustuksena aiheeseen liittyen.

Vanhanen Minna, lehtori

Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Airaksinen Noora, opiskelija (Hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntija, YAMK)

Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Korhonen Henna, opiskelija (Hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntija, YAMK)

Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Jussila Aino-Liisa, yliopettaja

Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Artikkeli perustuu opinnäytetyöhön:

Airaksinen, N. & Korhonen, H. 2022. Asiakaslähtöinen yhteiskehittäminen digitaalisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus ja asiantuntijavideo. Oulun ammattikorkeakoulu. Hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntija, ylempi amk. Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202202282938>

Lähteet

[1] Alinikula, E. 2017. Yhteiskehittäminen onnistuneen projektin takana. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Hakupäivä 3.1.2022.

<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017110716646>

[2] Kinnunen, J. 2020. Palveluprosessien yhteiskehittäminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Hakupäivä 2.9.2021.

<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020051912442>

[3] Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Asiakaslähtöisyys. Hakupäivä 18.10.2021. [https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-](https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakaslaittoisyys)

[hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakaslaittoisyys](https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakaslaittoisyys)

[4] Sihvo, S., Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018. Helsinki. Hakupäivä 23.11.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3927-1>

[5] Ovaskainen, P., Suvivuo, P., Virjonen, K. & Leino, I. 2016. Asiakaslähtöisillä toimintamalleilla lisää tehokkuutta sosiaali- ja terveyspalveluihin.

Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 53 (1). Hakupäivä 15.11.2021.

<https://journal.fi/sla/article/view/55936>

[6] Reponen, J. 2015. Terveydenhuollon sähköiset palvelut murroksessa.

Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim 131 (13), 1275–6. Hakupäivä 2.9.2021.

<https://www.duodecimlehti.fi/duo12323>

[7] Aalto, A-M., Hyppönen, H. & Pentala-Nikulainen, O. 2018. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 3/2018. Hakupäivä 30.9.2021.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-103-4>

[8] Tuovinen, T., Reponen, J., Isoviita, V-M., Koskela, T., Levy, A., Pääkkönen, J., Rajava, N., Saari, T., Taina, M., Veikkolainen, P., Värri, A. & Kulmala, P. 2021. Sähköisten terveyspalvelujen opetus lääketieteessä. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim 137 (17), 1807–13. Hakupäivä 2.10.2021.
<https://www.duodecimlehti.fi/duo16387>

[9] Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016 Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Julkaisuja 2016:5. Hakupäivä 2.9.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3782-6>

[10] Pöyry-Lassila, P. 2017. Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuottaminen. Teoksessa S. Pohjonen & M. Noso (toim.) Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö KAKS. Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisujen sarja 2, 25–31. Hakupäivä 2.9.2021.
<https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/04/nakokulmia-sote-uudistukseen-3.pdf>

[11] Airaksinen N. & Korhonen, H. 2022. Asiakslähtöinen yhteiskehittäminen digitaalisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus ja asiantuntijavideo. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Hakupäivä 1.3.2022.
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202202282938>

[12] Rantala, K. 2018. Professionals in value co-creation through digital healthcare services. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Hakupäivä 24.11.2021.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7454-1>

[13] Linnanmäki, E. 2017. Asiakkaan ääni kuuluviin sote-palveluissa. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim 133 (18), 1623–5. Hakupäivä 18.10.2021. <https://www.duodecimlehti.fi/duo13914>

- [14] Leväsluoto, J. & Kivisaari, S. 2012. Kohti asiakaslähtöisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelumalleja. VTT Technology 62. Hakupäivä 25.1.2021. <https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/technology/2012/T62.pdf>
- [15] Larjovuori, R-L, Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tekes ja Tampereen yliopisto. Hakupäivä 15.11.2021. http://www.tekes.fi/Julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi.pdf
- [16] Koivunen, K. 2017. Asiakas- tai ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 62. Hakupäivä 20.10.2021. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-141-8>
- [17] Smedberg, J. 2015. Käsitteellinen tarkastelu asiakaslähtöisyydestä tietojärjestelmien kehittämisessä. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 7 (2–3), 149–157. Hakupäivä 2.9.2021. <https://journal.fi/finjehew/article/view/50900>
- [18] Jauhiainen, A. & Sihvo, P. 2015. Asiakaslähtöisten sähköisten terveystietopalvelujen käyttöönotto. Malli käyttöönotolle ja vaikuttavuuden arvioinnille. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 7 (4), 210–220. Hakupäivä 23.11.2021. <https://journal.fi/finjehew/article/view/53520>
- [19] Martikainen, S. 2020. Sosiaalialan ammattilaiset halukkaita osallistumaan asiakastietojärjestelmien kehittämiseen – osallistumistavoissa kehitettävää. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 12 (3), 270–285. Hakupäivä 25.11.2021. <https://journal.fi/finjehew/article/view/96084>
- [20] Aluehallintovirasto. Videoiden ja äänilähetysten saavutettavuus. Hakupäivä 4.1.2022. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/videoiden-ja-aanilahetysten-saavutettavuus/>

METATIEDOT

Tyyppi: Artikkel

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu

Julkaisunumero: 76/2022

Julkaisuvuosi: 2022

Tekijätiedot: Vanhanen Minna, Airaksinen Noora, Korhonen Henna, Jussila Aino-Liisa

Oikeudet: CC BY-SA 4.0

Kieli: suomi

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2022053139866>

Tiivistelmä: Sosiaali- ja terveysala digitalisoituu vauhdilla ja digitaalisten palveluiden tarve kasvaa, minkä vuoksi käyttäjien tarpeet huomioiva asiakaslähtöinen yhteiskehittäminen on yhä tärkeämpää. Tässä artikkelissa esitellään asiantuntijavideo, jossa tuodaan esille kirjallisuuskatsauksen tuottamia keskeisiä teemoja asiakaslähtöisestä yhteiskehittämisestä. Kirjallisuuskatsaus tarjosi ajankohtaista ja luotettavaa tietoa sosiaali- ja terveysalan digitaalisten palveluiden yhteiskehittämisestä. Kirjallisuuskatsauksen tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi yhteiskehittämiseen keskittyvissä hankkeissa tai projekteissa. Lisäksi kirjallisuuskatsauksen tuloksista voidaan työstää työpaikalle toimintamalli, jonka kehittämisprosessissa kaikki tärkeät osa-alueet tulevat huomioiduksi. Asiantuntijavideolla on monta hyödynsaajaa, sillä sitä pystytään vapaasti jakamaan sosiaalisessa mediassa. Asiantuntijavideota voidaan hyödyntää esimerkiksi opetus- tai koulutustarkoituksessa tai alustuksena aiheeseen liittyen. Tulokset osoittavat, että yhteiskehittäminen vaatii onnistuakseen asiakkaan asiantuntijuuden hyödyntämisen. Yhteiskehittäminen tavoittelee muutosta, niin palveluiden kuin organisaatioiden sekä johtamiskulttuurin suhteen. Yhteistyö eri toimijoiden kesken ja todellisista asiakkaan tarpeista lähtevä kehittäminen ovat tärkeitä elementtejä. Onnistuakseen yhteiskehittäminen vaatii johdon vahvan tuen.