

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

Please cite the original version:

Sirkku Säätelä : Asiakasta on kuultava terveydenhuollossa. Ilkka-Pohjalainen
10.3.2020.

Asiakasta on kuultava terveydenhuollossa

Puheenvuoro

Laiminlyönnit, aliravitseminen, lääkevirheet jopa kuolemat hoitolaitoksissa ovat olleet tavallisia uutisia jo pidemmän aikaa. Uutiset vaikuttavat negatiivisesti paitsi hoidettaviin, omaisiin sekä suureen yleisöön myös hoitotyön arvostukseen ja hoitohenkilökunnan jaksamiseen.

Koko toimiala on leimautunut, mikä vähentää sekä työn että koulutuksen houkuttelevuutta, joten muutoksia tarvitaan.

Tutkimukset osoittavat, että terveydenhuollossa eettinen stressi ja työn hallitsemattomuus lisäävät työstä johtuvaa pahoinvointia ja kuormitusta. Tämä johtaa siihen, että moni vaihtaa työpaikkaa tai harkitsee alanvaihtoa, koska heistä tuntuu, että on olemattomat mahdollisuudet vaikuttaa työn sisältöön ja hoidon eettiseen ulottuvuuteen. Tästä johtuen pula erityisesti koulutetuista terveydenhuollon ammattilaisista on monessa organisaatiossa realiteetti.

Tietoisena ongelmasta valtiovalta lupaa terveydenhuollon koulutukseen lisää aloituspaikkoja mutta se yksin ei auta, jos ei perimmäiseen syyhyn puututa.

Asiakaslähtöinen kehittäminen voidaan toteuttaa parhaiten palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoilu perustuu moniammatilliseen ja monialaiseen tiimityöhön, jossa painopiste on palvelun suunnittelun loppukäyttäjän tarpeiden ja toi-

Sirkku Säätelä

Kliinisen hoidon lehtori,
Yrkeshögskolan Novia,
Vaasa



vomusten mukaisesti.

Monialainen tiimityö lisää myös henkilökunnan vaikuttamismahdollisuuksia asiakaslähtöisesti. Tämän takia monissa sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa on kiinnostuttu asiakaskokemuksen hyödyntämisestä palveluiden kehittämisessä.

Asiakkaiden osallistumisen mahdollistaminen ja edistäminen on sosiaali- ja terveydenhuollossa palvelunjärjestäjien velvollisuus. Osallisuus on laissa säädetty.

Kokemus tulla kuulluksi ja olla osallinen lisää hyvinvointia ja auttaa kehittämään vaikuttavia ja sujuvia palveluita.

Ihmisten osallistaminen omiin palveluihin nostaa myös kokemustiedon ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle. Tämä muuttaa nykyisen hoidon painopistettä kohti kokonaisvaltaisempaan hoitoa

Asiakasosallisuudesta ja digitaalisista palveluista toivotaan apua, mutta tämä vaatii kokonaan uudenlaista ajattelua. ”Palvelujärjestelmän uudistamistyön yksi keskeinen tavoite on lisätä asiakaslähtöisyyttä, saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta palvelujärjestelmässä.” (THL).

Asiakasosallisuus tarkoittaa so-

siaali- ja terveydenhuollossa palveluiden käyttäjien osallistumisesta ja vaikuttamisesta omiin palveluihin. Siihen sisältyy ajatus siitä, että asiakas osallistuu aktiivisesti palveluketjujen sekä palvelukokonaisuuksien ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin eli palvelumuotoiluun. Asiakasosallisuus, palveluiden uudelleenjärjestäminen ja digitalisointi järkeistävät palveluita ja luovat mahdollisuuden tehdä työtä eettisesti ja kestävästi asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan kuuleminen antaa kaikki mahdollisuudet muotoilla palvelut siten, että ne tarjoavat kokonaisvaltaiseen palvelupolun ja hyvän palvelukokemuksen asiakkaiden erilaisten tarpeiden mukaisesti unohtamatta näyttöön perustuvan hoidon vaatimuksia. Palvelumuotoilua sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä on käytetty menestyksekkäästi niissä organisaatioissa, jotka ovat oivaltaneet idean.

Kaikki viittaa siihen, että tulevaisuudessa voittaja on se organisaatio, joka suunnittelee ja muotoilee palvelut käyttäjän tarpeiden perusteella ja rakentaa joustavia palvelupolkuja erityyppiset henkilökohtaiset tarpeet huomioiden.

Se tarkoittaa myös sitä, että empatialle, myötätunnolle ja inhimillisyydelle annetaan painoarvo, jotta voidaan taata ammattitaitoinen, kokonaisvaltainen hoito ja hoiva.