

Jaana Riutta

ASIAKASLÄHTÖISYYS PALVELUIDEN SUUNNITTELUSSA

Chat-palvelun mallinnus Seinäjoen Työterveydelle

Asiakaslähtöisyys palveluiden suunnittelussa

Chat-palvelun mallinnus Seinäjoen Työterveydelle

Jaana Riutta
Opinnäytetyö
Kevät 2023
Hyvinvointia edistävien digipalveluiden
asiantuntija
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, Hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntija

Tekijä: Jaana Riutta

Opinnäytetyön nimi: Asiakslähtöisyys palveluiden suunnittelussa -Chat-palvelun mallinnus Seinäjoen Työterveydelle

Työn ohjaajat: Anna-Maria Ånas-Enlund & Jaana Hoffren

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: kevät 2023

Sivumäärä: 50 + 29 liitettä

Etäpalvelut ovat nykyään ihmisten arkipäivää ja sähköiset palvelut ovat lisääntymässä myös sosiaali- ja terveydenhuollossa. Etelä-Pohjanmaalla toimivan Seinäjoen Työterveyden puhelinjärjestelmä muutettiin takaisinsoittojärjestelmäksi muutama vuosi sitten mutta nyt sen koetaan ruuhkautuvan helposti. Yritys kiinnostui opinnäytetyön aiheesta ja chat-palvelun mallinnuksesta.

Uuden palvelun käyttöönotossa on monia osa-alueita, joista tässä työssä haluttiin tuoda esille asiakslähtöisyyttä palveluiden suunnittelussa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa, ketkä Seinäjoen Työterveyden asiakkaista hyötyisivät chat-palvelusta. Tutkimusaineisto kerättiin 20 Seinäjoen Työterveyden asiakkaalta informoidun kyselyn avulla sekä työterveyden vastaanoton hoitajille järjestetyssä työpajassa. Tutkija analysoi aineiston induktiivisella aineiston analyysillä ja lisäksi visualisoi näistä palvelumuotoilusta tutut asiakasprofiilit sekä asiakaspolun. Tutkimusaineiston pohjalta laadittiin chat-palvelun mallinnus yhteistyössä Seinäjoen Työterveyden vastaanoton hoitajien sekä esihenkilöiden kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli sujuvoittaa asiakslähtöisten palveluiden ja erityisesti chat-palvelun käyttöönottoa Seinäjoen Työterveydessä.

Tutkimustuloksista saatiin selville, että asiakkaat ottavat työterveyteen yhteyttä monenlaisissa asioissa, joista osan pystyisi hoitamaan chatin kautta. Suurin osa asiakaskunnasta on valmis asioimaan sähköisesti, ja he toivovat Seinäjoen Työterveyden uudistuvan sähköisempään suuntaan. Tämä tulee ilmi myös tutkijan luomissa asiakasprofiileissa, joissa näyttäytyy kolme työterveyden asiakaskuntaa: Hilima Toistaitoone, Keijo Keskinkertaane ja Oili Hyvätasoone. Näistä Hilima on taitava jossain muussa muttei niinkään digiasioissa. Hän haluaa pitäytyä mieluummin vanhassa ja siinä minkä kokee tutuksi sekä turvalliseksi. Keijosta huokuu oppimishalukkuus. Digitaalisuus herättää hänessä uteliaisuutta ja hän näkee siinä paljon hyvää. Oili on täysin mukana uudistuvassa digivirrassa ja kokee digitaalisuuden tuovan paljon mahdollisuuksia.

Asiakaskunnan uudistusmyönteisten vastausten innoittamina laadittiin Seinäjoen Työterveydelle mallinnus. Mallinnuksessa huomioitiin erilaisten asiakkaiden toiveet helposta ja yksilöllisestä yhteydenpidosta. Mallinnus ei pohjautu tiettyyn chat-palveluohjelmaan vaan on yleiskatsaus, miten asiakaspalvelu ja erityisesti chat voisi Seinäjoen Työterveydessä toimia

Asiasanat: chat-palvelu, sähköinen palvelu, työterveys, mallinnus, asiakslähtöisyys, uudistus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Master's Degree in Well-being Digital Service Expertise

Author: Jaana Riutta

Title of thesis: Customer orientation in service planning -Modelling of chat service for Seinäjoen Työterveys

Supervisors: Anna-Maria Änas-Enlund & Jaana Hoffren

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2023

Number of pages: 50 + 29 appendices

People use remote services more and more also in social and health care. Seinäjoen Työterveys offers occupational health services in South Ostrobothnia and hoped for a solution to the congested telephone system. The company became interested, in the thesis idea, modelling the chat service for them.

It used customer orientation in this thesis. The purpose of this thesis was to find out which of customers will benefit from the chat service. The research material was collected by an informed survey from 20 customers and a workshop for nurses at Seinäjoen Työterveys's reception. The data was analysed using inductive analysis and the researcher also visualized customer profiles and customer journey map. Based on the research material, the modelling of the chat service was done in co-operation with the nurses at Seinäjoen Työterveys's reception and managers. The target of this thesis was to make easier introduction of customer-oriented services and especially the chat service.

The results of the research revealed that customers take contact to occupational health in many issues. Some of these contacts could be handled via chat, which most customers would be ready. The researcher made three customer profiles to illustrate customers thoughts about digital services. Hilima Toistaitoone is good at something else. She likes that things are familiar and safe. Keijo Keskinen thinks that digitality is good thing and he wants to learn more about it. Oili Hyvätasoone has very good digital skills and she thinks that digitality gives her new opportunities.

The modelling of the chat was made for customers and for their hopes, and it shows reform in visual ways. It considers all customers and guarantees easy and individual contacts. The modelling isn't done for specific chat program but it is an overview how the service could work in Seinäjoen Työterveys.

Keywords: chat service, occupational health, modelling, customer orientation, reform

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	CHAT-PALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO TYÖTERVEYDESSÄ.....	8
2.1	Sähköisten palveluiden käyttö työterveyshuollossa.....	9
2.2	Etäpalveluna chat.....	12
3	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TEHTÄVÄT	15
3.1	Tutkimusvaiheen tarkoitus, tavoite ja kysymykset	15
3.2	Kehittämisvaiheen tarkoitus, tavoite ja tehtävät.....	16
4	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN.....	17
4.1	Tutkimusvaihe	18
4.1.1	Tutkimusvaiheen menetelmät sekä osallistujat	18
4.1.2	Aineiston analyysi	20
4.2	Kehittämisvaihe	21
4.2.1	Kehittämisvaiheen menetelmät sekä osallistujat.....	21
4.2.2	Mallinnus.....	22
5	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	23
5.1	Sähköinen valmius löytyy	24
5.1.1	Mielikuva digitaalisuudesta	24
5.1.2	Käyttökokemukset.....	25
5.2	Toiveena selkeys.....	26
5.2.1	Asiakkaana Seinäjoen Työterveydessä	27
5.2.2	Hyvä sähköinen palvelu	30
5.3	Asiakasprofiilit ja asiakaspolku	31
5.4	Chat-palvelun mallinnus Seinäjoen Työterveydelle	34
5.5	Johtopäätökset	36
6	POHDINTA	39
6.1	Kehittämistyön tarkastelua	39
6.2	Kehittämistyön luotettavuus.....	40
6.3	Kehittämistyön eettisyys	42
6.4	Opinnäytetyön tekijän ammatillinen kehittyminen ja jatkokehittämisehdotus	43
	LÄHTEET	45
	LIITTEET	51

1 JOHDANTO

Valtiovarainministeriö kertoo Suomen olevan yksi maailman kärkimaita digitalisaatiossa ja sähköisten palveluiden järjestämisessä. Suomessa on vahva digiosaaminen ja uusien sähköisten palveluiden järjestäminen on helppoa. Muutosten keskellä pitää kuitenkin muistaa asiakas ja suunnittelun tulisikin olla käyttäjakeskeistä, tietoturva- ja tietosuojaa unohtamatta. (Valtiovarainministeriö i.a. -a.)

Vuonna 2018 valtiovarainministeriö linjasi tavoitteeksi, että viranomaisten tulisi tarjota ensisijaisesti digitaalisia palvelukanavia kansalaisille asiointitilanteissa. Sosiaali- ja terveydenhuoltoon tätä linjausta ei ole suoraan asetettu, mutta sitä voidaan käyttää soveltuvin osin. (Valtiovarainministeriö i.a., -b.) Seuraavana vuonna (2019) laaditussa Marinin hallituksen strategisessa ohjelmassa vastataan tähän linjaukseen. Yhdenvertaisuuteen pyrkivässä ohjelmassa nousee esiin terveydenhuoltoalan uudistaminen teknologiaa hyödyntäen, kuten ottamalla käyttöön digitaalisia ja mobiileja palveluratkaisuja. (Valtioneuvoston julkaisu 2019:31.)

THL:n käsitteistöön mukaan etäpalvelu on läheisessä yhteydessä etäasiointiin, joka on terveydenhuollon ammattihenkilön ja asiakkaan/potilaan tai tämän edustajan välistä kanssakäymistä ilman lähikontaktia. Etäasiointi tapahtuu aina etäyhteyksin ja voi olla reaaliaikaista tai ei reaaliaikaista mutta yleensä lyhytkestoinen vuorovaikutustilanne. Etäpalvelu eroaa etäasiointista siinä, että etäpalvelu on palveluntuottajan näkemys siitä, miten sosiaali- ja terveyspalveluita tarjotaan asiakkaalle. (THL 2021.)

Etäpalveluita ohjaa monet säädökset ja lait. Vuonna 2015 Sosiaali- ja terveysministeriö linjasi terveydenhuollon etäpalvelut vastaamaan pääsääntöisesti normaaleja vastaanottokäyntejä. Edellytyksenä on, että terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi sopiiko tapaus etäpalveluna hoidettavaksi ja soveltuuko potilas etäpalveluasiakkaaksi vai tuleeko hänet ohjata tavalliselle vastaanotolle. (Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 178/2015.) Etäpalveluita tarjottaessa pitää myös huomioida tarkasti tietosuoja, tietoturva, potilasturvallisuus ja palveluiden laatu (Sosiaali- ja terveysministeriön kirje 3756/2015).

Sosiaali- ja terveysministeriöstä tulleen ohjeistuksen mukaisesti Valvira ohjeisti terveydenhuollon etäpalvelut sairaanhoidon osalta ja Työterveyslaitos yhdessä Kelan kanssa työterveyshuollossa

toteutettavat ennalta ehkäisevät etäpalvelut. Ohjeistusten mukaan etäpalveluiden tarjoajalla tulee olla asianmukaiset tilat ja välineet etäpalveluiden järjestämiseen. Henkilökunnan tulee olla asianmukaisesti koulutettua ja tietosuojan sekä tietoturvan tulee olla asianmukaisessa kunnossa. (Työterveyslaitos 2016; Valvira 2016.) Vuonna 2021 otettiin käyttöön asiakastietojen sähköiseen käsittelyyn ja valtakunnalliseen tietojärjestelmäpalveluun liittyvä laki, jossa käsitellään asiakastietojen salassapitoa, luovutusta, arkistointia sekä asiakkaan oikeutta saada tietoa omista asiakastiedoistaan (Finlex 2021).

Opinnäytetyön toimeksiantaja Seinäjoen Työterveys Oy on Seinäjoen ja Lapuan kaupunkien, Isonkyrön kunnan, Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin, Seinäjoen koulutuskuntayhtymän ja Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy:n In-House yhtiö. Seinäjoen Työterveys Oy tarjoaa työterveyspalveluita alueen yrityksille sekä yrittäjille. Sillä on asiakkaana n. 800 työpaikkaa ja n. 450 yksityisyrittäjää eri toimialoilta kolmessa eri toimipisteessä. Seinäjoen Työterveydessä työskentelee työterveyslääkäreitä, työterveyshoitajia, työfysioterapeutteja, työterveyspsykologi, vastaanottohoitajia sekä palvelukoordinaattoreita.

Seinäjoen Työterveyden sähköisten palveluiden kenttää ollaan laajentamassa. Työterveydessä on käytössä hyvin ruuhkautunut puhelimen takaisinsoittojärjestelmä ja tämän rinnalle kaivataan myös muita sähköisiä yhteydenottopalveluja. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa, ketkä Seinäjoen Työterveyden asiakkaista hyötyisivät chat-palvelusta ja tuottaa tiedon pohjalta asiakaslähtöinen mallinnus chat-palvelusta. Tavoitteena oli uusien asiakaslähtöisten palveluiden, erityisesti chat-palvelun, käyttöönoton sujuvoittaminen Seinäjoen Työterveydessä.

Sanastokeskuksen termipankin mukaan chat tarkoittaa kahden tai useamman osallistujan välistä reaaliaikaista keskustelua (Sanastokeskus i.a. -a). Nettikeskustelu on ei-reaaliaikaista, jolloin osapuolet saavat vastata toisilleen, kun itse haluavat (Sanastokeskus, i.a. -b). Seinäjoen Työterveyteen suunnitteilla olevassa palvelussa tulee olemaan hoitajan osalta vastausaikataulu, joten tässä työssä käytetään palvelusta termiä chat, vaikka keskustelu voi tapahtua joko synkronisesti tai asynkronisesti. Linkki chat-palveluun ollaan sijoittamassa internettiin Seinäjoen Työterveyden kotisivuille.

2 CHAT-PALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO TYÖTERVEYDESSÄ

Työterveydessä työntekijöinä toimivat työterveyshoitaja, työterveyslääkäri, työfysioterapeutti sekä työterveyspsykologi. Moniammatillisena tiiminä he toteuttavat kokonaisvaltaista työntekijän työhön painottuvaa terveydenhoitoa yhteistyössä asiakastyöpaikan kanssa. Pääpaino on ennaltaehkäisyssä mutta kokonaisvaltainen työterveyshuolto kattaa myös sairaanhoidon, jolla pyritään välttämään terveiden työpäivien menettämistä. (Työterveyslaitos i.a.)

Sähköisten palveluiden käyttö on lisääntynyt sosiaali- ja terveydenhuollossa. THL:n 2020–2021 talvella tuottaman kyselyn mukaan 22 % ihmisistä oli asioinut sähköisesti sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisen kanssa viimeisen vuoden aikana esim. chat palvelun kautta. (Kyytsönen, Aalto & Vehko, 2021, 4.) Kansainvälistyminen ja teknologian kehittyminen lisäävät sähköisiä palveluita muun terveydenhuollon ohella myös työterveyshuoltojen yksiköissä (Karppi & Koroma 2021, 78; Koivisto, Koroma & Ruusuvaari, 2019, 183).

Tietoperustassa esitettyjen tutkimusten löytämiseksi tehtiin tiedonhakuja eri tietokannoista eri hakusanayhdistelmillä. Lopullisiksi tietokannoiksi määrittyivät Finna, Cinahl Ebsco ja PubMed. Kaikissa oli rajauksena vuosiväli 2012–2022 ja kielirajauksena suomi tai englanti. Lisäksi löydettävästä tutkimuksesta piti löytyä koko teksti. Alla taulukointi (taulukko 1) tietokannoissa käytetyistä hakusanayhdistelmistä sekä tietoperustassa käytetyt lähteet. Näiden lisäksi tietoperustassa viitataan valtionvarainministeriön julkaisuun 44/2015 sekä yksi lähde otettiin mukaan tietokannasta löytyneen lähteen lähdeviitteistä.

Taulukko 1 Tietokannoissa käytetyt hakusanayhdistelmät sekä tietoperustassa käytetyt lähteet

FINNA	(digi* OR etäpalvelu OR sähköiset palvelut) AND (terveyspalvelu OR telelääketiede OR terveydenhuolto) AND (käyttöönotto OR mallinnus)	Steffansson, Marina & Kettunen, Aija 2018. Piloteista malliksi – sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palveluiden käyttöönottomalli henkilöstön näkökulmasta. Teoksessa: Laitinen Marja-Liisa (toim.) ”Digi vie, sote vikisee” -kokemuksia sote-alan digitalisaatiosta Digi-Sote hankkeessa Etelä-Savossa
		Jauhiainen, Annikki & Sihvo, Päivi 2019. Asiakslähtöisten sähköisten terveyspalveluiden käyttöönotto – malli käyttöönotolle ja vaikuttavuuden arvioinnille
		Jauhiainen, Annikki, Sihvo, Päivi & Ikonen, Helena 2014. Terveydenhuollon henkilöstön osaaminen ja valmiudet ottaa käyttöön sähköiset terveyspalvelut. Teoksessa: Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset

		terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa - Teoriasta käytäntöön
		Työppönen, Laura & Heikkinen, Katja 2018. Digitaalisten palveluiden käyttöönoton kasvava merkitys terveydenhuollossa. Teoksessa M. Karppi; J. Koroma; M. Lehti & K. Sivonen (toim.) Verkossa vai kasvokkain? Opas työterveyshuoltojen digitaaliseen tietojen antoon, neuvontaan ja ohjaukseen
		Karppi, Marion & Koroma, Johanna 2021. The facilitating and hindering factors in the deployment of digital services of occupational health care
	(digi* OR etäpalvelu OR sähköiset palvelut) AND (terveyspalvelu OR telelääketiede OR terveydenhuolto)	Koivisto, Tiina A., Koroma, Johanna & Ruusuvuori Johanna 2019. Professionals' views of using technology and remote services in occupational health services
Cinahl Ebsco	("online health services" OR ehealth OR telecare OR telemedicine OR telehealth) AND occupational health	Guisse, Veslemøy & Viig, Siri 2017. Perceptions of telecare training needs in home healthcare services: A focus group study
Pubmed	Nurses AND experiences AND ehealth	Koivunen, Marita & Saranto, Kaija. 2017. Nursing professionals' experiences of the facilitators and barriers to the use of telehealth applications: a systematic review of qualitative studies
	"Occupational health" AND (ehealth OR telehealth)	Morrison, Janet G. 2015. Telehealth Application in Occupational Health
		Sagaro Getu Gamo, Battineni, Gopi, Chintalapudi, Nalini, Di Canio Marzio, Francesco Amenta 2020
	(chat OR "instant messenger") AND (user OR client OR patient) AND experience*	Kurlander, Jacob E., Kullgren, Jeffrey T., Adams, Megan A., Malani, Preeti N., Kirch, Matthias, Solway, Erica, Singer, Dianne C., Steppe, Emma & Saini, Sameer D. 2021
		Nilsson, Evalill, Sverker Annette, Bendtsen, Preben & Eldh, Ann Catrine 2021. A Human, Organization, and Technology Perspective on Patients' Experiences of a Chat-Based and Automated Medical History-Taking Service in Primary Health Care: Interview Study Among Primary Care Patients
	chat AND health AND patient AND experience	Eldh, Ann Catrine, Sverker, Annette, Bendtsen, Preben & Nilsson, Evalill 2020. Health Care Professionals' Experience of a Digital Tool for Patient Exchange, Anamnesis, and Triage in Primary Care: Qualitative Study
		Entezarjou, Artin, Borgstöm Bolmsjö, Beata, Callins, Susanna, Midlöv, Patrik & Milos, Nymberg, Veronica 2020. Experiences of digital communication with automated patient interviews and asynchronous chat in Swedish primary care: a qualitative study
	Toisen lähteen lähdeluettelon kautta löytynyt lähde	Banks, Jon, Farr, Michelle, Salisbury, Chris, Bernard, Elly, Northstone, Kate, Edwards, Hannah & Horwood, Jeremy 2017. Use of an electronic consultation system in primary care: a qualitative interview study
	muualta löytynyt lähde	Valtiovarainministeriön julkaisu 44/2015. Etäpalvelujen käyttöönoton käsikirja.

2.1 Sähköisten palveluiden käyttö työterveyshuollossa

Etäpalveluiden kehittyminen koetaan tärkeänä työterveyshuollossa. Kanadalaisessa tutkimuksessa todetaan työterveyden olevan merkittävässä asemassa väestön terveydenhuollossa

mutta se ei ole kaikkien saatavilla. Etäpalveluiden avulla työterveyspalvelut tulisivat myös niiden työntekijöiden käyttöön, jotka maantieteellisistä tai muista syistä eivät pysty käyttämään kasvotusten tapahtuvia vastaanottopalveluita. (Morrison 2015, 109, 113.) Sähköisten terveyspalveluiden merkitys nousi myös italialaisessa merenkulkijoihin kohdennetussa tutkimuksessa. Heillä työpaikka on asettanut todellisen esteen mantereella tapahtuvalle vastaanotolle osallistumiselle. (Sagaro, Battineni, Chintalapudi, Di Canio & Amenta 2020.) Teknologian hyödyntämisen ja etäpalveluiden avulla työterveyshuolto pystyy vastaamaan asiakasorganisaatioidensa tarpeisiin entistä laadukkaammin ja nopeammalla aikataululla (Koivisto, Koroma & Ruusuvuori 2019, 183).

Kuten muissakin projekteissa myös etäpalveluiden käyttöönotossa kaiken tulisi alkaa hyvästä ja perusteellisesta suunnittelusta. Hyvällä suunnitelmalla saadaan palvelun käyttöönotto sujumaan jouhevasti, pysytään aikataulussa sekä asiassa ja vältetään mahdollisia ongelmatilanteita. Henkilökunnan asenne uutta palvelua kohtaan on suuressa merkityksessä siinä, kuinka tehokkaasti uusi palvelu otetaan käyttöön. Tähän vaikuttaa organisaation johdon antama tarkka perustelu siitä mitä ollaan tekemässä ja miksi, sekä kuinka uusi palvelu tulee muuttamaan vanhaa työtapaa. (Steffansson & Kettunen 2018, 69; Työppönen & Heikkinen 2018, 57–58.)

Tutkimusten mukaan ammattilaiset kokevat positiivisena asiana, jos saavat olla mukana suunnittelemassa sekä toteuttamassa uutta palvelua. Suunnittelussa tulisi myös hyödyntää moniammatillisuutta sekä työntekijöiden aiempia kokemuksia. (Työppönen & Heikkinen 2018, 57; Koivisto ym. 2019, 193.) Työterveyden ammattilaisille suunnatussa tutkimuksessa nousi esille sähköisen uudistuksen myönteisinä asioina työsujuvuuden paraneminen, tiedonvälityksen tehostuminen sekä palveluiden saatavuuden paraneminen. Sähköisten palveluiden koettiin rikastuttavan työtä mutta samalla myös pirstaloivan sitä mm. kirjaamisen lisääntymisen ja tavoitettavissa olemisen odotusten takia. (Koivisto ym. 2019, 187–191.)

Lähes kaikki Assi-hankkeen (2014) kyselyyn vastanneista hoitoalan työntekijöistä oli käyttänyt sähköisiä tietokantoja asiakastyössä, eikä tietokone ole nykypäivänä hoitotyöntekijöille vieras esine (Jauhiainen, Sihvo & Ikonen 2014, 31–32). Koulutusta ja tukea tarvitaan kuitenkin uuden ohjelman omaksumiseen ja sisäistämiseen, mitkä tulivat esille myös työterveyden henkilökunnalle tehdyssä tutkimuksessa. Koulutuksen ja tuen laadulla sekä oikealla määrällä helpotetaan uuden palvelun käyttöönottoa. Näiden lisäksi Norjassa tehdyssä kotihoidon henkilökunnalle tehdyssä tutkimuksessa nousee esille myös koulutuksen oikea-aikaisuus. Liian aikaisin annettu koulutus ei

tuota haluttua tulosta, vaan perehtymisen jälkeen pitäisi nopeasti päästä kokeilemaan palvelua. (Koivisto ym. 2019, 189–190; Koivunen & Saranto 2017; Guise & Wiig 2017.)

Työntekijän ohella myös palvelua käyttävä asiakas on tärkeässä osassa palvelun juurruttamisessa käytäntöön. Työterveyshuollossa onnistuneeseen etäpalvelun käyttöönottoon vaikuttaa sekä asiakasorganisaation asenne etäpalveluita kohtaan että luottamus työterveyshuoltonsa ammattilaisten osaamiseen. (Karppi & Koroma 2021, 87.) Merkittävimmäksi kielteiseksi tekijäksi nousi Koiviston ym. (2019, 190.) tekemässä tutkimuksessa työterveyshuollon ammattilaisen ja asiakkaan kasvotusten kohtaamisen vähentäminen, jonka koettiin heikentävän vuorovaikutuksen laatua, oikean diagnoosin tekemistä ja asiakassuhteen kunnollista rakentumista työpaikan ja työterveyshuollon välillä.

Asiakaskunnan riittämätön teknologiaosaaminen koettiin erääksi kielteiseksi asiaksi työterveyshuollon sähköisten palveluiden uudistamisessa (Koivisto ym. 2019, 190). Yhdysvaltalaisille 50–80-vuotiaille videopalveluun liittyvässä tutkimuksessa tuli ilmi ikääntyneen väestön huoli teknologiaa kohtaan, kuten teknisistä ongelmista, yksityisyyden säilymisestä ja huonommasta hoidosta etäpalvelun kautta. Samaisessa tutkimuksessa nostettiin kuitenkin myös esille etäpalveluiden mahdollinen tasapuolisuuden lisääminen henkilöillä, jotka esim. työn joustamattomuuden tai taustansa takia eivät pääse niin helposti henkilökohtaisille vastaanottokäynneille. (Kurlander, Kullgren, Adams, Malani, Kirch, Solway, Singer, Steppe & Saini, 2021.) Asiakkaan näkökulmasta etäpalvelun helppous, turvallinen käyttö sekä esteetön saatavuus ovatkin tärkeässä asemassa. Palvelun tarjoajan tulisi tuntea asiakaskuntansa ennen käyttöönottoa, jotta palvelusta saataisiin tehtyä mahdollisimman asiakaslähtöinen. (Steffansson & Kettunen 2018, 70; Jauhiainen & Sihvo 2015, 216–217.) Kaikkea ei voi kuitenkaan sähköistää, sillä kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää etäpalvelua, joten vaihtoehtoiset palvelukanavat tulee myös säilyttää näitä asiakkaita varten (Jauhiainen, Sihvo & Ikonen 2014, 36).

Uuden palvelun kehittäminen ei lopu käyttöönottohetkeen vaan sen vaikuttavuutta tulee arvioida käytettävyyden, toteutumisen ja palveluprosessin toiminnan kautta myös käyttöönottoprosessin jälkeen. Tämä auttaa palvelujen jatkokehittämisessä. Palvelun arviointi on asiakaskunnan, työntekijöiden ja organisaation johdon yhteistyötä, mihin organisaatio määrittelee, minkälaista tietoa kerätään ja miten. (Jauhiainen & Sihvo 2015, 217–218.)

2.2 Etäpalveluna chat

Yleisesti sekä asiakkaat että hoitajat pitävät chat keskusteluja myönteisenä kokemuksena ja varsinkin mahdollisten kuvien liittäminen palveluun nostetaan erittäin hyödyllisenä lisänä. Chat-palvelun käytössä korostuu sen helppous käyttää palvelua missä ja milloin vain. Hankalista, asiakkaalle herkistä tai arkaluontoisista asioista voi keskustella kirjoittaen, vaikka ympärillä olisi muita ihmisiä tai potilas ei muusta syystä pysty vastaanottamaan hoitohenkilökunnan takaisinsoittoa. (Nilsson, Sverker, Bendtsen Eldh 2021; Entezarjou, Borgström Bolmsjö, Calling, Midlöy & Nymberg 2020; Eldh, Sverker, Bendtsen & Nilsson 2020.)

Toisille herkistä asioista kirjoittaminen on myös helpompaa kuin puhuminen, mutta tämä ei tokikaan koske kaikkia ihmisiä. Huomioitavaa on, että myös chat-palvelua tarjoavan henkilökunnan täytyy osata ilmaista itsensä kirjallisessa muodossa, ettei synny virhetulkintoja esim. jatkokysymyksiä tehtäessä. (Nilsson ym. 2021; Banks, Farr, Salisbury, Bernard, Northstone, Edwards & Horwood 2017; Eldh ym. 2020.) Asiakkaat kokivat, että heidän asiansa otetaan chatissa vakavammin kuin esim. puhelinkeskustelussa. Hoitajatkin myönsivät, että asiakkaiden ääni tulee chatissa paremmin esille ja chat on enemmän potilaasta lähtevää kuin kasvokkain tapahtuva kontakti tai puhelinkeskustelu. Chatissa asiakkaat voivat kertoa asiansa omin sanoin, ilman keskeytyksiä. (Nilsson ym. 2021; Entezarjou ym. 2020.)

Valtiovarainministeriön julkaisussa (44/2015, 20), etäpalveluhankkeen tutkimuksessa, chatia pidettiin puhelinpalvelua tehokkaampana palvelukanavana. Siinä kuten ruotsalaisissakin tutkimuksissa todettiin, että chatia käytettäessä potilas/asiakas pystyy pohtimaan asioita paremmin ennen vastausta ja miettii ylipäättään tarkemmin kysymyksensä ja asiansa. Tällöin asiointi on neuvojallekin helpompaa ja myös hoitohenkilökunta pystyy miettimään vastausta paremmin ja konsultoimaan myös kollegoitaan ennen vastauksen antamista. (Entezarjou ym. 2020; Eldh ym. 2020.)

Chatin käyttö ei myöskään vaadi jatkuvaa huomiota, ja asiantuntija pystyy hoitamaan useampaakin asiakasta yhtä aikaa, toisin kuin esim. puhelinneuvonnassa. (Nilsson ym. 2021; Entezarjou ym. 2020; Valtiovarainministeriön julkaisu 44/2015, 20.) Monen asiakkaan yhtäaikaisessa

keskustelussa piilee riski asiakkaiden sekaantumisesta varsinkin sovelluksen käyttöönoton alkuvaiheessa ja jos keskusteluissa on samantyyppiset asiakkaat (Entezarjou ym. 2020).

Tutkimuksissa tulee ilmi, että chat ei sovellu kaikkiin asiakkaiden kysymyksiin kuten hätätilanteessa, vakavan sairauden hoidossa tai jos potilaalla on jokin syvempi intiimimpi asia, joka vaatii paljon tarkentavia kysymyksiä. Chat-palvelun koetaan toimivan parhaiten ja puhelinkontaktia nopeammin yksinkertaisissa kysymyksissä ja tilanteissa, joissa asiakas tietää mitä tarvitsee. (Nilsson ym. 2021; Entezarjou ym. 2020; Banks ym. 2017; Eldh ym. 2020; Valtiovarainministeriön julkaisu 44/2015, 20.)

Joissain tilanteissa chat voi olla hyvin hidas vaihtoehto ja keskustelu voi kestää päiviä. Asiakkaat eivät esim. vastaa hoitajan kysymyksiin (Entezarjou ym. 2020) tai pystyvät vastaamaan myöhemmin, kun hoitaja on jo itse poissa chatista. Tällaisen pitkän keskustelun takia voi hoitohenkilö vaihtua tai hoitajan aktiivisuus keskustelussa passivoitua, tämä koetaan potilaiden/asiakkaiden osalta epämiellyttävänä. Yrittäessään saada asiansa mahdollisimman nopeasti hoidettua voivat jotkut asiakkaat ottaa yhteyttä samasta asiasta useamman kanavan kautta esim. chatin ja puhelimen välityksellä. (Nilsson ym. 2021; Eldh ym. 2020.) Toisaalta asiakkaat voivat kysyä useita kysymyksiä samassa viestiketjussa, vaikka alun perin viestiketju olisi tarkoitettu vain yhdelle tietylle kysymykselle. (Eldh ym. 2020). Chatin kautta asiakas voi myös kertoa asiaansa liittymättömiä oireita, joihin terveydenhoitajan pitää kuitenkin ottaa kanta (Entezarjou ym. 2020).

Ei-reaaliaikaisen chat-palvelun esitietokysymysten avulla saadaan tärkeää taustatietoa, joka voi olla kattavampi kuin puhelimesta saatu. Toisaalta tietoa voi tulla liikaakin, joka voi osaltaan vaikeuttaa päätöksen teossa. (Entezarjou ym. 2020.) Esitietokysymysten tulee perustua lääketieteeseen ja niiden on oltava olennaisia mutta niiden pitää olla myös helppoja ymmärtää ja potilaan/asiakkaan tulee osata vastata niihin ilman väärinymmärryksen vaaraa. (Nilsson ym. 2021; Entezarjou ym. 2020). Automaattisesti kerättyihin taustatietoihin potilaalla ei ole mahdollisuutta kirjoittaa kaikkia huoliaan kuten haluaisi ja toisaalta asiakas voi ohittaa jonkin tärkeän kysymyksen esim. laittamalla kohtaan pelkän pisteen, jolloin jokin hoitohenkilökunnan kannalta tärkeä tieto voi jäädä saamatta. (Nilsson ym. 2021; Eldh ym. 2020).

Chat-palvelun kautta ei myöskään välity kehonkieli, tai ympäröivät äänet kuten hengitysäänet, jonka pystyy aistimaan puhelinkeskustelussa ja tämä voi osaltaan ohjata väärin tulkintoihin. (Banks

ym. 2017; Eldh ym. 2020). Lisää tietoa saadaan soittamalla asiakkaalle mutta silloin menetetään chat-palvelun ajatus toiminnan nopeuttamisesta (Banks ym. 2017).

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TEHTÄVÄT

Seinäjoen Työterveydellä on vielä verrattain vähän sähköisiä palvelukanavia. Muutama vuosi sitten puhelinjärjestelmää uusittiin takaisinsoittojärjestelmäksi, joka auttaa jokaiseen puheluun reagoimisessa. Järjestelmä kuitenkin ruuhkautuu helposti ja joidenkin ammattiryhmien edustajat (esim. lääkärit tai opettajat) eivät pysty vastaamaan yhteydenottoihin, kun takaisinsoitto pystytään järjestämään muutama tunti myöhemmin soitosta.

Tähän ongelmaan pyrittiin vastaamaan ja asiakaskunnalle tarjoamaan lisää sähköisiä palvelukanavia chat-palvelun avulla. Uuden palvelun käyttöönotossa oli useita muuttujia, kuten tämän opinnäytetyön tietoperustan tutkimuksista on nähtävissä. Tässä työssä keskityttiin asiakaslähtöisyyteen sekä asiakaskunnan tuntemiseen ja tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli saada selville, ketkä Seinäjoen Työterveyden asiakkaista hyötyvät chat-palvelusta ja tuottaa mallinnus yksilöidystä chat-palvelusta Seinäjoen Työterveyden käyttöön. Opinnäytetyön tavoitteena oli helpottaa uusien asiakaslähtöisten palveluiden ja erityisesti chat-palvelun käyttöönottoa Seinäjoen Työterveydessä.

3.1 Tutkimusvaiheen tarkoitus, tavoite ja kysymykset

Tutkimuksellisen osuuden tarkoituksena oli kartoittaa asiakaskunnan valmiudet ja toiveet chat-palvelulle sekä kartoittaa millaisissa kysymyksissä asiakkaat ottavat yhteyttä Seinäjoen Työterveyteen. Tutkimusvaiheen tavoitteena oli tuottaa tietoa Seinäjoen Työterveyden asiakaskunnasta sekä heidän valmiudestaan sähköiselle palvelulle.

Tutkimuksellisen osuuden tutkimuskysymykset

1. Mitkä valmiudet asiakkailla on chat-palvelun käyttöönottamiseksi?
2. Millaisia toiveita asiakkailla on chat-palvelulle?
3. Millaisissa asioissa Seinäjoen Työterveyteen otetaan yhteyttä?

3.2 Kehittämisvaiheen tarkoitus, tavoite ja tehtävät

Kehittämisvaiheen tarkoituksena oli tuottaa yhteistoiminnallisesti mallinnus huomioitavista asioista uusien palveluiden, erityisesti chat-palvelun, käyttöönotossa Seinäjoen Työterveydelle. Kehittämisvaiheen tavoitteena oli tuottaa työkalu, jolla helpotetaan uusien palveluiden suunnittelua ja erityisesti chat-palvelun käyttöönottoa Seinäjoen Työterveydessä.

Kehittämisvaiheen tehtävät

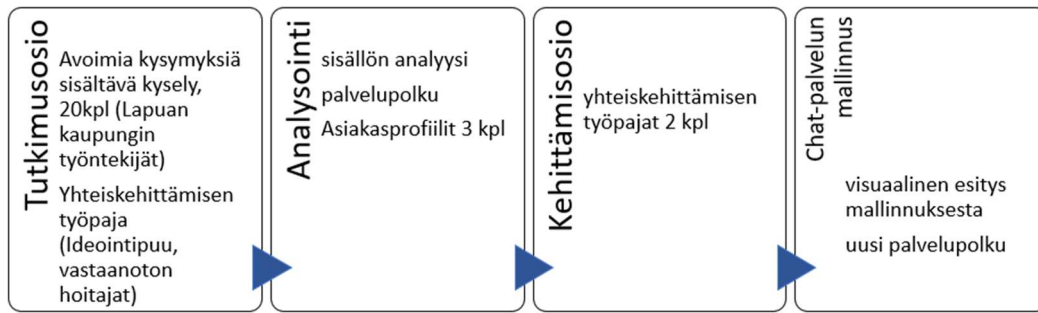
1. Mitä asiakkaiden asioita voidaan hoitaa chat-palvelun kautta ja mitä esitietokysymyksiä palvelun tulee näissä asioissa esittää?
2. Mitä nettisivuissa ja chat palvelussa tulee huomioida?
3. Miten turvataan asiakkaiden esteetön yhteydenotto?

4 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimikenttä muuttuu nykyään vauhdilla. Digitalisaatio ja palveluiden sähköistäminen muokkaavat rakenteita ja asiakkaille tarjotaan uusia kanavia yhteydenottoihin. (Annola & Kukkonen 2020.) Tämä uusiutuminen oli myös tämän tutkimuksellisen kehittämistyön taustalla. Seinäjoen Työterveydessä haluttiin kehittää uusia sähköisiä palveluita, erityisesti chat-palveluita asiakkaille. Tässä työssä haluttiin tuoda esille asiakaslähtöisyyttä organisaation tarpeiden rinnalla, jonka Annola ja Kukkonen muistuttavat olevan nykypäivää (Annola & Kukkonen 2020).

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa sekoitetaan tieteellistä tutkimusta ja kehittämistä, kuitenkin erotellen selkeästi tutkimusmenetelmät kehittämismenetelmistä. Tällöin valitut tutkimusmenetelmät pohjautuvat tutkimusongelmiin ja kysymyksiin, kun taas kehittämistoiminnan menetelmät perustuvat tavoiteltuihin tuloksiin. Tavoitteena ei ole tuottaa vain uutta teoretietoa vaan saada aikaan myös uusia ratkaisuja ja parannuksia käytäntöön, perusteltua tiedon tuottamista unohtamatta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 19; Toikko & Rantanen 2009, 18–23.) Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa on viitteitä palvelumuotoilusta. Palvelumuotoilun visuaalisilla elementeillä saatiin tässä työssä nostettua asiakas enemmän työn keskiöön, kuten palvelumuotoilussa on tavoitteena (Ojasalo ym. 2015, 72).

Tutkimusosiossa käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta, missä oli yhteiskehittämisen pajassa lisänä ideointipuu. Saatu aineisto analysointiin induktiivisella sisällönanalyysillä sekä tehden siitä myös palvelumuotoilusta tutut palvelupolku sekä asiakasprofiilit. Kehittämisosiossa osallistettiin vastaanoton hoitajia sekä esihenkilöitä tehden yhteiskehittämisen menetelmin mallinnus, jossa on yhtenä osana analysointivaiheen palvelupolku uudistettuna. Opinnäytetyön toteutus prosessikaaviona kuvattuna kuviossa 1.



Kuvio 1 Opinnäytetyön toteutus prosessikaaviona

4.1 Tutkimusvaihe

Laadullisen tutkimuksen keskiössä olevaa ilmiötä tarkastellaan ja tutkitaan tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta. Tällöin kiinnostuksen kohteena ovat juuri näiden ihmisten kokemukset, tunteet, ajatukset ja se merkitys, jonka he antavat tutkimuksen kohteelle. Heidän mielipiteistään tutkijan tulisi saavuttaa oikeat tulkinnot ja tuottaa arvokasta tietoa. (Puusa & Juuti 2020, 9.) Tässä työssä tutkimuskohteena olivat Seinäjoen Työterveyden asiakkaat sekä heidän valmiutensa ja toiveensa chat-palvelulle. Lisäksi kerättiin tietoa asiakkaiden tarpeista yhteiskehittämisen menetelmällä Seinäjoen Työterveyden vastaanoton hoitajilta.

4.1.1 Tutkimusvaiheen menetelmät sekä osallistujat

Tässä opinnäytetyössä Seinäjoen asiakaskunnalta kerättiin tietoa informoidulla kyselyllä (liite 1). Tällöin tutkija pystyi tarvittaessa selventämään sekä tarkentamaan kysymystä. Tietoa haluttiin asiakkaiden valmiudesta chat-palvelulle ja toiveista palvelun suhteen. Lisäksi kartoitettiin, millaisissa asioissa asiakaskunta on ottanut yhteyttä Seinäjoen Työterveyshuoltoon. Informoidun kyselyn etu tavalliseen kyselyyn verrattaessa on, että tutkija käy kyselyitä jakaessaan läpi kysymykset tutkimukseen osallistujien kanssa. Samalla hän kertoo tutkimuksen tarkoituksesta ja vastaa tarvittaessa kysymyksiin. Lomakkeen vastaajat täyttävät omalla ajallaan ja palauttavat sen tutkijalle sovitulla tavalla. (Hirsjärvi ym. 2009, 195–197.)

Kyselylomakkeita jaettiin 20 Lapuan kaupungin työntekijälle, jotka ovat Seinäjoen Työterveyden asiakkaita. Lapuan kaupungin työntekijöiden valitsemiseen kyselyihin vastaajiksi vaikutti tutkijan työpaikka, joka sijaitsee Lapualla ja suurin osa asiakaskunnasta on Lapuan kaupungin työntekijöitä. Kyselyyn osallistujia ei valikoitu vaan lomakkeet jaettiin asiakkaiden tullessa työterveyteen siinä järjestyksessä, kun he sinne saapuivat. Ajatuksena oli aloittaa 20 kyselylomakkeella ja jatkaa

lomakkeiden jakoa, kunnes on saatu 20 lomaketta vastauksineen takaisin, jos ensin lomakkeen vastaanottaneet asiakkaat eivät olisi palauttaneet vastauksia määräaikaan mennessä.

Tutkija aloitti kysymyslomakkeiden jakamisen 1.6.2022, jolloin hän jakoi 20 lomaketta, joihin oli määritetty vastausten palautuspäivämääräksi 17.6.2022. Tuohon päivään mennessä hän sai takaisin 13 täytettyä lomaketta. Tutkija jatkoi lomakkeiden jakamista antaen kyselyn seitsemälle seuraavalle asiakkaalle palautuspäivämäärän ollessa tällöin 30.6.2022. Tuohon päivään mennessä hän sai 3 täytettyä lomaketta. Heinäkuun ajan Seinäjoen Työterveyden Lapuan toimipiste oli suljettuna, joten tutkija piti tauon kyselyjen jakamisessa ja jatkoi jakoa 1.8.2022 päättäen tällöin lyhentää vastausaikaa viikkoon. Tällöin hän jakoi neljä lomaketta, joiden toivoi palautuvan 7.8. Hän sai takaisin kaksi lomaketta ja joutui vielä kerran jakamaan kaksi uutta lomaketta, jotka palautuivatkin nopeasti muutaman päivän sisällä ja 12.8.2022 tutkijalla oli käytössään 20 täytettyä kyselylomaketta.

Kehittämistyössä voidaan käyttää yhteisöllisiä ideointimenetelmiä, joita on useita. Näissä yhteistä on, että joukko ihmisiä on yhdessä luomassa uutta luovuutta tukevalla menetelmällä. (Ojasalo ym. 2015, 44.) Tämän opinnäytetyön tutkimusosiossa käytettiin asiakaskyselyn lisäksi yhteiskehittämismenetelmää Seinäjoen Työterveyden työntekijöiden kanssa. Tarkoituksena oli miettiä millaisissa asioissa asiakkaat soittavat Seinäjoen Työterveyshuoltoon. Tähän kysymykseen tietävät vastauksen parhaiten Seinäjoen Työterveyden vastaanoton hoitajat, joiden kautta työterveyden puhelinliikenne ja muu yhteydenotto asiakkaiden suunnalta kulkee, joten heidät osallistettiin mukaan työpajatoimintaan. Työpaja on tapaaminen, jossa osallistujat vaihtavat mm. mielipiteitään, ajatuksiaan ja tietojaan erilaisin vuorovaikutuksellisin menetelmin ja välinein (Salonen, Eloranta & Hautala 2017, 63).

Vastaanoton hoitajille järjestettiin 15.9.2022 työpaja, jossa tieto kerättiin ideointipuu-menetelmää käyttäen. Ideointipuu antaa osallistumisen mahdollisuuden myös hiljaisemmille osallistujille vapaaseen ideointiin. Ideointipuu koostuu konkreettisesti puun muotoon tehdystä pohjasta, jonka oksat määräytyvät käsiteltävää asiaa koskevista näkökulmista. Osallistujat kirjoittavat ideansa lapuille ja ripustavat ne ideointipuun oksalle, johon idea heidän mielestään kuuluu. (Innokylä i.a. - a)

Tämän opinnäytetyön kohdalla ideointipuun oksat oli määritelty aluksi Seinäjoen Työterveyden eri ammattiryhmille kohdistuvista asiakassoitoista. Näin ollen oksille tulevat laput olisivat olleet

yhteydenottoja, jotka koskevat tiettyä ammattiryhmää. Heti työpajan alussa tämän huomattiin olevan hankaloittava elementti, sillä tietyt yhteydenotot kulkevat monen ammattiryhmän kautta. Ammattiryhmiin jakavasta ajatuksesta luovuttiin ja vastaanoton työntekijät saivat kerätä yhteydenottoasioita ilman ammattiryhmittelyä.

4.1.2 Aineiston analyysi

Analyysilla pyritään saavuttamaan ymmärrys ja tieto siitä mitä tutkittiin (Hirsjärvi ym. 2010, 221). Sisällönanalyysissä aineistoa tiivistetään muodostaen siitä kokonaisuuksia sisältöä hukkaamatta. Tällöin hajanaisesta aineistosta saadaan informatiivisempi ja selkeämpi. (Puusa 2020, 144.) Tämän opinnäytetyön sisällönanalyysissä käytettiin kyselyiden pohjalta induktiivista aineiston analyysia, jossa analysointi tapahtui puhtaasti aineiston pohjalta pyrkien yleistämään asioita (Tuomi & Sarajärvi 2018, 80). Ideointipuun antama tuotos vastasi sinällään suoraan tutkimuskysymykseen: ”Millaisissa asioissa Seinäjoen Työterveyteen otetaan yhteyttä?”

Tutkija luki kyselyt sekä ideointipuun tuotokset useaan kertaan läpi ja pelkisti niistä tutkimuksen kannalta olennaiset ilmaisut. Nämä hän ryhmitteli, luokitteli sekä abstrahoi aineiston analyysin kolmen eri vaiheen mukaan. Aineiston pelkistämällä tarkoitetaan turhan tiedon poistamista auki kirjoitetusta aineistosta. Ryhmittely-vaiheessa nämä ilmaisut ryhmitellään samankaltaisuuksien valossa omiksi luokikseen, jotka nimetään teoreettisella käsitteellä eli abstrahoidaan. Ryhmittely jatkuu yhdisteltäessä teoreettisia käsitteitä yläluokiksi ja pääluokiksi, kunnes saavutetaan luokkataso, joka vastaa tutkimushaasteeseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 91–94.) Tämän opinnäytetyön aineistosta muodostettiin pelkistettyjen ilmausten jälkeen alakategoriat, yläkategoriat sekä yhdistävät tekijät. Analyysin lisäksi tutkija visualisoi aineistosta palvelupolun ja asiakasprofiilit.

Palvelupolku on tutkimusaineistoon perustuva visuaalinen kuvaus asiakkaan reitistä palvelujen keskellä aika-akselilla kuvaten. Sen avulla hahmotetaan palvelun mahdolliset ongelmakohdat ja pystytään pureutumaan niihin yksityiskohtaisemmin. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista, jotka sisältävät useita kontaktipisteitä. Kontaktipisteet ovat hetkiä, jolloin asiakas on yhteydessä palvelun tuottajaan jollain aistillaan. Kontaktipisteiden kautta asiakas kerää mielikuvansa palveluntuottajasta ja kontaktipisteiden kautta palveluntuottaja pystyy vaikuttamaan asiakkaan mielipiteeseen. Toisinaan asiakkaalle tarjotun palvelun tuottaa jokin muu yritys esim. tietojärjestelmä, jolla palvelu annetaan asiakkaalle. Tällöin on tärkeää, että tietojärjestelmä näyttäytyy palveluntarjoajan tyylillä.

(Ahonen 2017, 85; Tuulaniemi 2011, 78–82.) Tässä opinnäytetyössä palvelupolku antoi informaatiota, miten asiakkaat löytävät Seinäjoen Työterveyden yhteystiedot ja miten he ottavat työterveyteen yhteyttä.

Asiakasprofiili on visuaalisesti havainnollistava kuvaus mahdollisesta asiakkaasta. Tutkimuksesta saadusta aineistosta laaditaan erilaisia asiakasprofiilikortteja kuvaamaan mahdollisia asiakkaita. Kaikissa asiakasprofiilikorteissa on samat ominaisuudet, joiden avulla kuvitteelliset asiakkaat määritellään tiettyyn profiiliin kuuluvaksi. 3–5 asiakasprofiilin kautta hahmotetaan tarkasti eri käyttäjäryhmiä, heidän ominaisuuksiaan sekä arvoperustaansa ja näin palvelua pystytään helpommin yksilöimään ja kohdentamaan tietylle asiakasryhmälle. (Innokylä i.a. -b; Tuulaniemi 2011, 154–156.) Tässä opinnäytetyössä asiakasprofiilit havainnollistavat millaiset valmiudet asiakkailla on sähköisin palveluihin, jotka hyötyvät chat-palvelusta sekä miten kaikkia asiakkaita pystytään palvelemaan tasavertaisesti.

4.2 Kehittämisvaihe

Kehittämistoiminnassa korostuu osallistaminen ja osallisuus. Toiminta nähdään sosiaalisena prosessina, joka edellyttää eri toimijaryhmien aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Tällä tavoin huomioidaan toimijoiden erilaiset tarpeet ja toiveet. Osallistamisella tarjotaan mahdollisuutta, kun taas osallistumisessa hyödynnetään tämä mahdollisuus eli näin ollen annetaan sekä saadaan mahdollisuus vaikuttaa. Osallistamisen nähdään sitouttavan eri toimijoita kehittämiseen ja heidän avullaan saadaan mahdollisesti työhön tarvittavaa tietoa. (Toikko & Rantanen 2009, 89–91.) Opinnäytetyön kehittämissosiossa osallistettiin Seinäjoen Työterveyden vastaanoton hoitajia sekä esihenkilöitä kehittämään mallinnusta työpajatoiminnalla.

4.2.1 Kehittämisvaiheen menetelmät sekä osallistujat

Työpajojen aikataulujen sopimisessa oli ongelmaa ja suunnitelmia jouduttiin muuttamaan alkuperäisestä. Lopuksi työpajoja oli kaksi, joiden lisäksi opinnäytetyön tekijä oli osallistujiin yhteydessä sähköpostitse.

Ensimmäisessä työpajassa 10.11.2022 oli vastaanoton hoitajien lisäksi esihenkilöitä. Opinnäytetyön tekijä esitteli tutkimuksen tulokset eli millaiset valmiudet asiakaskunnalla on chat-palvelulle, millaisia toiveita heillä on sen suhteen ja missä asioissa Seinäjoen Työterveyteen

otetaan yhteyttä. Lisäksi hän esitteli visualisoimansa nykyisen palvelupolun ja asiakasprofiilit. Lyhyessä ajassa opinnäytetyön tekijä ehti vielä kertomaan hieman mitä kehittämisosiossa on ajatuksena ja mitä tullaan tekemään.

Alkuperäisen suunnitelman mukaan kehittäminen olisi jatkunut sähköisesti Padlet-seinän avulla mutta opinnäytetyön tekijä koki, että tähän ei pystytty siirtymään ajan puutteesta johtuneen riittämättömän ohjeistuksen takia. Opinnäytetyön tekijä loi projektille Sharepoint-sivuston, jonka avulla yritti viedä työtä eteenpäin. Sivusto ei saanut aktiivista kannatusta kiireisen työn lomassa toteutettavaksi, vaan viestittely sähköpostitse koettiin helpoimmaksi. Sähköpostitse käytiin läpi osallistujien ajatuksia millainen chatin tulisi olla; olisiko se robotti vai hoitajavetoinen, olisiko se tiettyihin asioihin keskittyvä vai saako kysyä mitä vain, tapahtuuko vastaaminen reaaliaikaisesti vai sitten kun ehtii ja luvataanko vastaus samana päivänä vai viiveellä? Sähköpostin avulla pystyttiin pitämään ajatusta kehittämistyöstä yllä työpajojen väliin tulleen pitkän ajanjakson aikana ja jokainen osallistuja sai pohtia rauhassa millainen chat heidän mielestään olisi sopiva Seinäjoen Työterveydelle.

Toinen työpaja järjestettiin 7.3.2023, tällöin osallistujina oli Seinäjoen Työterveyden vastaanoton hoitajat. Ennen työpajaa opinnäytetyön tekijä tapasi osallistujia pienemmissä ryhmissä, joissa käytiin läpi sähköpostien välityksellä tulleita ajatuksia. Työpajassa vastaanoton hoitajat loivat aiheesta visuaalisia esityksiä. Joitakin asioita opinnäytetyön tekijä tarkensi työpajoihin osallistujilta työpajojen jälkeen mallinnusta tehdessään.

4.2.2 Mallinnus

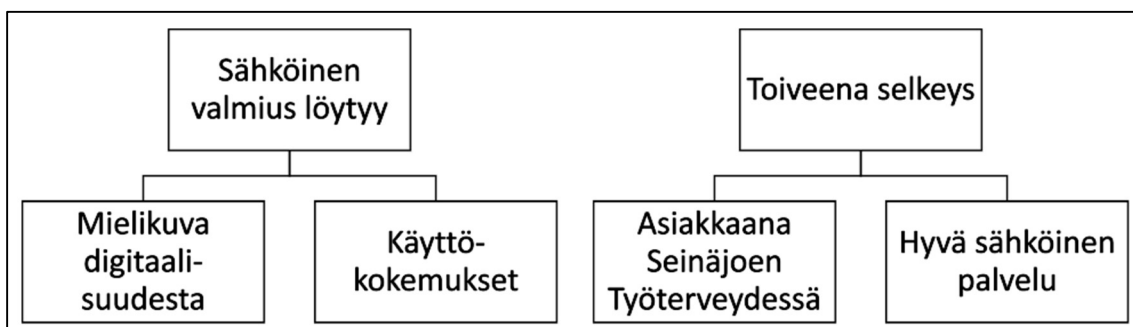
Työpajojen jälkeen opinnäytetyön tekijä laati Seinäjoen Työterveydelle mallinnuksen huomioitavista asioista uusien palveluiden, erityisesti chat-palvelun, käyttöönotossa. Opinnäytetyön tekijä muokkasi työpajoissa laadittuja tuotoksia selkeämmiksi sekä liitti mukaan asiakasprofiilin sekä uuden asiakaspolun, jossa chat-palvelu oli osa polkua. Hän kävi valmistellun mallinnuksen läpi esihenkilön kanssa 28.3.2023 ja muokkasi mallinnusta saadun palautteen perusteella. Tämän jälkeen hän lähetti mallinnuksen kaikille osallistujille kommentoitavaksi.

5 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseen osallistuneet Lapuan kaupungin työntekijät kirjoittivat avoimesti ajatuksistaan sekä taidoistaan sähköistyvässä yhteiskunnassa. Suurin osa vastaajista olivat olleet töissä Seinäjoen Työterveyden asiakasyrityksessä ja näin ollen Seinäjoen Työterveyden asiakkaana 10-20 vuotta. Seitsemän vastaajista olivat olleet asiakkaana alle 5 vuotta, 5-10 vuotta kaksi vastaajista ja yli 20 vuotta yksi vastaajista. Vuosien määrä ei vaikuttanut vastaajien ajatuksiin ja taitoihin digitaalisuudesta tai asiakaskokemuksiin Seinäjoen Työterveydessä.

Kyselyiden lisäksi tutkimus kohdistui Seinäjoen Työterveyden vastaanoton työntekijöihin, jotka osallistuivat työpajaan. Työpajassa koostettu ideointipuu asiakaskunnan tarpeista kuvattiin sekä kirjoitettiin auki. Työpajan tulokset ovat yhdistetty tutkimustuloksiin kohdassa 5.2 Toiveena selkeys.

Asiakkaiden tekstejä analysoidessa ja vastaanoton hoitajien ideointipuun tuotokset niihin lisättynä esiin nousi kaksi suurempaa aluetta eli yhdistävää tekijää. Yhdistävät tekijät tutkija nimesi; **Sähköinen valmius löytyy** sekä **Toiveena selkeys**. ”Sähköinen valmius löytyy” koostuu yläkategorioista: Mielikuva digitaalisuudesta ja Käyttökokemukset. ”Toiveena selkeys” sitoo yhteen yläkategoriat: Asiakkaana Seinäjoen Työterveydessä ja Hyvä sähköinen palvelu (Kuvio 2). Kaikkien kategorioiden muodostuminen pelkistetyistä ilmauksesta aina yhdistäviin tekijöihin on esitetty liitteissä 2 ja 3.



Kuvio 2 Yhdistävien tekijöiden ja yläkategorioiden muodostuminen

Aineiston analyysin lisäksi tutkija loi kyselyiden pohjalta kolme asiakasprofiilia kuvaamaan Seinäjoen Työterveyden asiakkaita sekä asiakaspolun siitä minkälaisen prosessin asiakkaat

kulkevat ottaessaan yhteyttä Seinäjoen Työterveyteen. Näiden kautta tutkija pystyi visuaalisesti tuomaan asiakaskunnan tarpeita esille kehittämisvaiheessa.

5.1 Sähköinen valmius löytyy

Enemmistö vastaajista arvioi digitaitonsa perustasoisiksi ja kohtalaisiksi, viiden vastaajan ilmoittaessa taitonsa erittäin hyviksi tai hyviksi. Perustaidot hallitsevista pystyi erottamaan kaksi vastaajaa, jotka eivät käyttäneet sähköisiä palveluita yhtä paljon kuin muut vaan kokivat digitalisoitumisen vähän vaivalloisena. Näiden vastausten perusteella tutkija poimi kyselyistä vastauksia, miten ajatus omista taidoista hallitsi ajatusta yleisesti digitaalisuutta kohtaan. Nämä vastaukset tutkija jakoi kahteen kategoriaan: Mielikuva digitaalisuudesta ja Käyttökokemukset.

5.1.1 Mielikuva digitaalisuudesta

Suuremmalle osalle vastaajista tunne kehittyvää teknologiaa kohtaan oli **kaksijakoista**. Digitaalisuus herätti uteliaisuuden ja positiivisten tunteiden lisäksi myös negatiivisia, ja jopa pelon, tunteita. He eivät kuitenkaan olleet huimaa vauhtia etenevää kehitystä vastaan vaan se nähtiin pääsääntöisesti positiivisena ja neutraalina asiana, joka auttoi päivittäisissä toimissa. Kaksi vastaajista koki nykykehityksen haastavana ja osittain monimutkaisena vaikka tiedostivat sen hyvätkin puolet.

Pääosin positiivisia asioita: helppo käyttää, asiat monesti hoituvat nopeammin. (...) Negatiivisia ajatuksia silloin, kun yhteydet eivät toimi tai nettiyhteys on jostain syystä kovin hidas. (K10)

Teknologia/digitaalisuus on neutraali asia, joka pääsääntöisesti helpottaa arjen asiointia ja töitä. (K6)

Monet asiat koen hankalina tai monimutkaisina mutta toiset asiat taas helpottuu kehittyneen teknologian myötä. (K7)

Osa vastaajista toi ilmi sen miten **kehitys on hyvästä**. Se nähtiin täysin osana nykypäivää ja palveluita toivottiin kehitettävän sen avulla toimivimmiksi. Jonottaminen asiakaspalveluissa tai puhelimessa koettiin vaivalloisena ja aikaa vievänä, kun sähköisillä palveluilla ja teknologialla asiat saataisiin toimimaan helpommin ja vaivattomammin.

*Digitaaliset palvelut ovat nykypäivää ja niiden palveluja on hyvä kehittää
jatkuvasti toimivimmaksi. (K1)*

Asiakaspalvelussa jonottaminen turhauttaa. (K4)

5.1.2 Käyttökokemukset

Lähes kaikki vastaajat käyttivät sähköisiä palveluita usein niin työ- kuin vapaa-aikana. Vastaajista kaksi kertoi käyttävänsä digipalveluita aina, kun vain on mahdollista ja toinen heistä kertoi asioivansa sähköisesti paljon mieluummin kuin soittamalla. Myös heillä, jotka eivät kokeneet olevansa täysin sinut digitaalisuuden kanssa, oli positiivisia kokemuksia varsinkin viihdekäytöstä ja yhteydenpidosta. Digipalveluiden kautta asiointiin koettiin olevan **helppoa ja nopeaa**. Sen kerrottiin sujuvoittavan asioiden hoitamista olemalla ajasta ja paikasta riippumatonta sekä madalsi kynnystä yhteydenottoon.

*Mieluiten asioin digitaalisesti kuin esim. soittamalla. (...) Käytän lähes aina
digipalveluita, jos niitä vain on saatavilla. (K9)*

*En ole mikään "tekniikan ihmelapsi" (...) Kuitenkin se
(teknologia/digitaalisuus) palvelee monin tavoin ja helpottaa monien asioiden
hoitamista -> säästää aikaa ja vaivaa. "Viihdekäytössä" myös erinomaista. Ja
tietysti yhteydenpidossa. (K8)*

*Ajan säästöä eikä tarvitse jonottaa puhelimesta tai lähteä paikanpäälle.
Asioita saa hoidettua muulloinkin kuin virka-aikana. Helppous ja matalampi
kynnys ottaa yhteyttä. (K15)*

Kaksi vastaajaa kertoi käyttävänsä tietokonetta todella vähän. Toinen heistä kertoi asioivansa mieluummin paikan päällä, kuin sähköisten palveluiden kautta. Toinen taas kertoi tietokoneen vähäisen käytön näkyvän, jos hänen täytyisi tehdä jotain muuta kuin sitä mitä on tottunut tekemään. Vastauksista näkyi, että sähköisiä palveluita kuitenkin käytetään ja varsinkin viranomaisasioinnit hoidetaan sähköisesti, kuten Kela-, vakuutusyhtiö-, pankki- ja veropalvelut. Osa vastaajista kertoi, että **tottuminen** sujuvoittaa toimimista ja tuttuja sähköisiä palveluja on helppo käyttää. Vaikeuksia sähköisten palveluiden käytössä tuottivat vastaajille yhteyksien toimimattomuus tai hidas nettiyhteys. Eräs pohti kirjoituksessaan myös niitä, joilla ei ole tarvittavaa laitteistoa tai nettiä ja heidän palveluiden saamistaan.

Kiva on tulla käymään henk. koht. (K3)

*Käytän tietokonetta todella vähän ja se tuntuu ja näkyy kun jotain muuta sillä
pitäisi tehdä kun selata nettikauppoja. (K7)*

*Huonoa (sähköisissä palveluissa): Vaatii laitteen/netin. Ikäihmiset saavat
huonompaa palvelua nykyisin. Live-palveluita vähennetty paljon. (K19)*

5.2 Toiveena selkeys

Seinäjoen työterveyteen otetaan yhteyttä useassa erilaisessa asiassa, kuten kyselyihin vastanneiden ja Seinäjoen Työterveyden vastaanoton työntekijöille suunnatun työpajan koonnista nähtiin. Yksi vastaajista kertoi ottaneensa yhteyttä puhelimen lisäksi käymällä paikan päällä mutta muuten puhelin oli ollut kaikkien vastanneiden yhteydenottoväline ja osa oli tallentanut työterveyden puhelinnumeron valmiiksi puhelimeensa. Paikkansapitävät yhteystiedot vastaajat olivat löytäneet helposti työpaikoiltaan, mutta enemmistö vastaajista oli löytänyt ne Seinäjoen Työterveyden nettisivuilta, jonne suunnitteilla oleva chat-palvelukin on määrä upottaa upotettuna.

Vastaajat antoivatkin kiitettävästi palautetta yleisesti nettisivuista ja ajatuksia sen parantamiseen. Kyselyihin vastaajat kirjoittivat lisäksi mielipiteitään millainen heidän mielestään olisi hyvä sähköinen palvelu mutta myös huomioita asioista, jotka turhauttavat ja ärsyttävät. Vastauksista näkyi myös halu uuden oppimiselle ja toive koulutukselle uuden palvelun tullessa käyttöön. Tämä kategoria koostuu yläkategorioista: Asiakkaana Seinäjoen Työterveydessä ja Hyvä sähköinen palvelu.

5.2.1 Asiakkaana Seinäjoen Työterveydessä

Työterveyden nettisivuilta oli vastausten mukaan löytynyt se mitä oli tultu etsimäänkin eli yleisesti yhteystiedot tai aukioloajat. Nettisivujen ulkoasu sen sijaan ei vastannut kaikkien odotuksia ja mielipiteet siitä jakaantuivat. Toisten mielestä ne olivat selkeät ja informatiiviset kun taas toisten mielestä liian täydet ja vanhanaikaiset. Henkilökunnan yhteystiedot, tietoa työnkuvista sekä sähköinen ajanvaraus ja chat olivat vastaajien toiveissa nettisivujen uudistuksessa.

*Sivut ovat selkeät ja hyvin ryhmitetty eri osioihin. Ajanvarauksen
puhelinnumero on esillä monessa kohdassa, ei voi jäädä
huomaamatta/löytymättä. Nettiajanvarausta kaipaisin. (K15)*

*Tietoa on (sivuilla) paljon. Hyvä, että ajanvarausnumero on selkeästi
näkyvillä. Olen tallentanut puhelinnumeron kännykkääni, joten se löytyy
tarvittaessa sieltä. Yhteystiedot löytyvät myös työpaikalta. (K10)*

*Tietoa on aika paljon. Voisi ehkä olla tiivistetyimmässä muodossa
kokonaisuudessaan sivuilla. (K18)*

*Sivut saivat mielestäni olla "modernimmat". Nyt ne vaikuttavat hieman
vanhanaikaisille ja kaipaisivat päivitystä. Chat-palvelu olisi erinomainen lisä.
Useimmilla sivustoilla alasta riippuen on jo chat käytössä. (...) Yhteystiedot oli
helppo löytää ja se on aina plussaa. (K9)*

Kaikki tarvittavat löytyvät (nettisivulta). Selkeät sivut. Ehkä saisi näkyä lääkärit ja työterveyshoitajat ketä siellä työskentelee ja kuka on oma työterveyshoitaja joka tekee vuositarkastuksia. (K17)

Seinäjoen Työterveyteen otetaan **yhteyttä monessa asiassa**. Näitä tutkija kartoitti sekä kyselyissä että vastaanoton työntekijöille kohdennetussa työpajassa. Kyselyiden vastaajien yhteydenottoasiat olivat samoja, kuin mitä tuli esille työpajassa. Ainoastaan diabetesasia oli sellainen, jota ei työpajassa tullut ilmi. Tämä johtunee siitä, että diabetesasioita ei yleisesti hoideta Seinäjoen Työterveydessä.

Seinäjoen Työterveyden vastaanoton työntekijöille pidetyssä työpajassa yhteydenottoasiat kerättiin ideointipuun oksille (Kuvio 3) ja tutkija kirjoitti asiat myös puhtaaksi (liite 4). Tällöin tutkija pystyi jaottelemaan yhteydenotot neljään eri ryhmään asiayhteyden mukaan. Ensimmäisen ryhmän muodostaa *ilmoitukset/ palautteet*, jossa yhteydenottaja ilmoitti jonkin asian työterveyshuoltoon esim. työnantaja ilmoittaa uusista työntekijöistä tai asiakas haluaa antaa palautetta, joko hoidosta tai laskutuksesta. Toinen ryhmä on *kyselyt*, joissa yhteydenottaja kysyy esim. työterveyteen tai hoitoonsa liittyviä asioita. Kolmas ryhmä koostuu yhteydenottajan *pyynnöstä/ tarpeesta tietyille asialle*, kuten tarve lääkärintodistukselle tai asiakas pyytää sairauslomaa. Neljännen ryhmän muodostavat *ajanvarausasiat*. Tämä ryhmä jakaantuu kolmeen alaryhmään; Yleisesti ajanvaraukseen liittyvät, ajanvaraus tiettyyn toimenpiteeseen sekä ajanvaraus sairauden/ oireen perusteella. Esimerkiksi ajanvaraukset lääkäreille tai puhelinajat työterveyshoitajille kuuluvat alaryhmään Yleiset ajanvaraukset. Ajanvaraus tiettyyn toimenpiteeseen on, kun asiakas tietää tarvitsevänsä esim. kuulonmittauksen tai spirometrian. Usein myös asiakkaan kertoma sairaus tai oire johtaa ajanvaraukseen. Nämä ovat ryhmässä Ajanvaraus sairauden/ oireen perusteella, kuten korvakipu tai unettomuus.



Kuvio 3 Seinäjoen Työterveyden vastaanoton hoitajien kokemat yhteydenottojen aiheet ideointipuussa kuvattuna (Riutta 2022)

Jotkut vastaajista olivat myös kirjanneet mitkä asiat heidän mielestään voisi hoitaa chatin kautta. Näitä olivat mm. ajanvaraukset, laboratoriotutkimusten tilaukset ja tulosten saaminen, sairauslomatodistukset tietyissä sairauksissa kuten flunssa tai oksennustauti sekä reseptien uusiminen. Kaksi vastaajista vielä epäroi chatin käyttöä ja yksi vastasi hoidettavien asioiden riippuvan siitä onko chatissa vastassa robotti vai ihminen ja onko tietoturva-asiat otettu huomioon.

Tietyt asiat esim. Labrojen pyytäminen onnistuisi chatilla (K4)

Lääkkeen uusiminen voisi olla sellainen minkä lääkäri voisi chatin kautta tehdä, jos tietää että henkilö käyttää kyseistä lääkettä. (K18)

Ei ehkä minun asioissa mitään (voisi hoitaa chatissa). (K7)

Varmaan joitain olisi voinut hoitaa chatissa mutta eipä ole oikein vielä mun juttu. (K16)

Riippuu siitä millainen chat-palvelu olisi. Vastaako robotti vai ihminen. Miten tietosuoja taataan. (K19)

5.2.2 Hyvä sähköinen palvelu

Yleisesti hyvän palvelun tulisi vastausten perusteella olla **yksinkertainen ja selkeä**. Kirjautumisen palveluun tulisi olla helppoa eikä tarvitsisi klikkailla usein. Palvelun toivottiin olevan henkilökohtaisempaa, kuin robottichatissa. Muutamat vastaajista kirjoittivat, etteivät ole saaneet asioita hoidettua loppuun, kun robotti ei ole ymmärtänyt kysymyksiä. Oikean ihmisen ollessa chatin takana tämä ongelma poistuu ja eräs vastaajista esitti toiveen, että ihmisen olisi hyvä saada kiinni tarvittaessa ainakin 1–2 päivän sisällä. Joissain palveluissa esiintyvät aikarajat hankaloittavat palvelun käyttämistä sekä palvelun kankeus, esim. ettei pysty selaamaan tietoja palvelusta samalla kun täyttää lomaketta. Nopea vastaaminen sai plussaa ja tietosuojaa pidettiin tärkeänä.

Helppo kirjautuminen ja selkeät kysymykset JATKA painikkeella. Rasti ruutuun on myös hyvä vaihtoehto. (K13)

Haasteena on se, jos selvitettävä asia on monimutkainen. Tämä ongelma yleensä poistuu, jos chatin takana on oikea ihminen, ei robotti. (...) Kuitenkin jos on tarve saada ihminen langan päähän, sen tulisi onnistua kohtuullisessa ajassa 1-2 päivää. (K14)

Muutama vastaaja oli erikseen kirjoittanut, että heillä on oppimisvalmius uuden oppimiselle. Oppimishalukkuus ja -kyky oli luettavissa myös useasta muusta vastauksesta, ja vastaajat kirjoittivat, miten olivat saaneet apua sekä ohjeistusta lähipiiriltä. Sähköiseltä palvelulta itseltään toivottiin ohjeita mutta myös uutta ohjelmaa otettaessa käyttöön toivottiin ohjelman tarjoajalta **ohjeistusta ja koulutusta**. Lisäksi kaivattiin aikaa uuden opetteluun ja ettei ohjelmaa heti vaihdettaisi, kun oppiminen on tapahtunut.

Huonoa oli ettei siinä (eräs digipalvelu) ollut ohjetta (erääseen toimintaan). (K11)

*Joskus tulee vastaan joku "takkukohta" josta yleensä selviän töissä
työkavereiden avulla ja kotona puoliso auttaa. (K10)*

*Käytän työssäni monenlaisia ohjelmia. Meitä on liian vähän opetettu uusien
ohjelmien käyttöön. Aina ei suju niin kuin pitäisi, osa ohjelmista liian
monimutkaisia. Heti kun oppii uudet ohjelmat niitä muutetaan. Hyvää on kun
saa rauhassa opetella omaan tahtiin. (K17)*

5.3 Asiakasprofiilit ja asiakaspolku

Lapuan kaupungin 20 työntekijälle tehtyjen kyselyiden vastauksista tutkija pystyi erottamaan kolme erilaista asiakasprofiilia kuvaamaan asiakaskunnan valmiuksia ja toiveita digitaalisuutta kohtaan. Asiakasprofiileiden henkilöt tutkija nimesi etelä-pohjalaisittain, Hilima Toistaitoone (kuvio 4), Keijo Keskinkertaane (kuvio 5) ja Oili Hyvätasoone (kuvio 6), saaden profiilit istumaan paremmin eteläpohjalaiseen mielenmaisemaan. Asiakkaiden yhteydenotto-prosessia kuvaava asiakaspolku on koostettu myös vastausten pohjalta. Asiakasprofiilit ja asiakaspolun kuviot tutkija loi Canva-ohjelmalla. Asiakasprofiilien sisältämä teksti on tutkijan omaa kerrontaa kyselyiden vastauksiin pohjautuen.

Hilima Toistaitoone on hyvä jossain toisessa asiassa mutta digitaidot ja kiinnostus sitä kohtaan on vähäistä. Hän ei ole sitä vastaan mutta haluaisi pitäytyä tutussa ja turvallisessa. Keijo Keskinkertaane kuvastaa henkilöä, jolla on halu ja kyky oppia digitaalisuudesta. Hän käyttää sähköisiä laitteita mutta tuntee olonsa välillä epävarmaksi niiden kanssa. Oili Hyvätasoone kokee kehittyvän teknologian mahtavana asiana ja hän käyttääkin sähköisiä palveluita aina kun siihen vain on mahdollisuus. Hänellä ei ole negatiivista sanottavaa digitaalisuudesta.



Kuvio 4 Asiakasprofili Hilima Toistaitoone (kuvio toteutettu Canva-ohjelmalla)

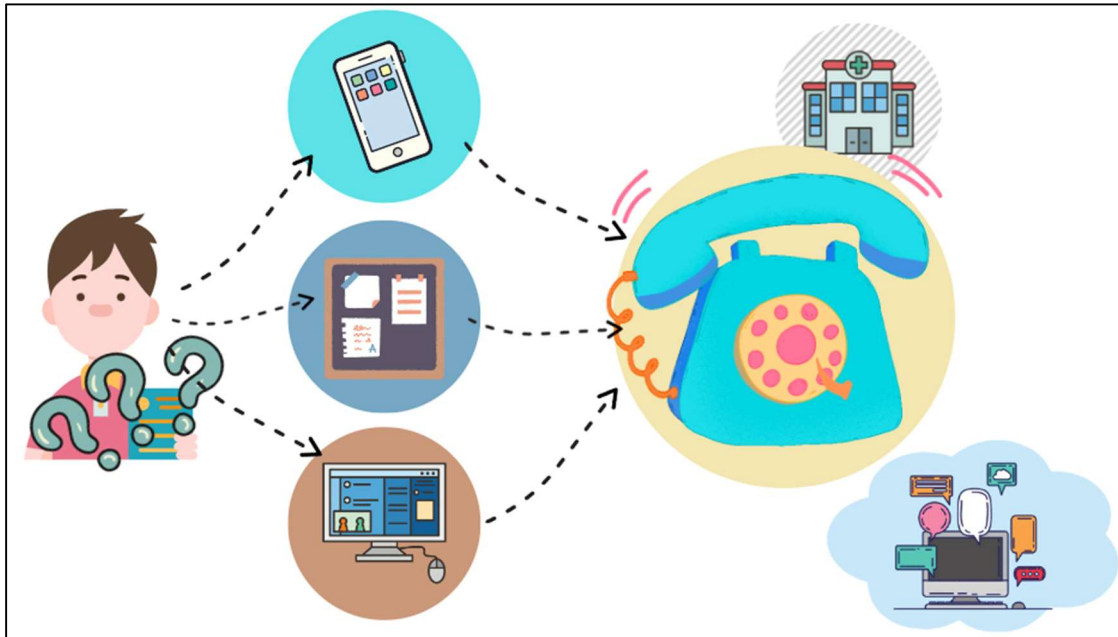


Kuvio 5 Asiakasprofili Keijo Keskinkertaane (kuvio toteutettu Canva-ohjelmalla)



Kuvio 6 Asiakasprofiili Oili Hyvätasoone (kuvio toteutettu Canva-ohjelmalla)

Asiakaspolku (Kuvio 7) kuvastaa Seinäjoen Työterveyden asiakkaiden yhteydenottotilannetta ja sen sisältämiä tapahtumia kyselyiden perusteella saaduista vastauksista. Saatuaan ajatuksen ottaa yhteyttä työterveyshuoltoon asiakas löytää työterveyden yhteystiedot työpaikkansa ilmoitustaululta (maininta 8 vastauksessa), tallennettuna omasta puhelimestaan (maininta 5 vastauksessa) tai Seinäjoen työterveyden nettisivuilta (maininta 11 vastauksessa). Tämän jälkeen asiakas yleisimmin ottaa yhteyttä työterveyteen puhelimella (maininta kaikissa 20 vastauksessa), jotkut harvat (maininta yhdessä vastauksessa) tulevat suoraan työterveyteen. 11 vastaajista olisi valmis hoitamaan joitain asioitaan sähköisesti ja se oli myös kirjattu erääseen vastaukseen toiveena. Tämä yhteydenottotapa on kuvattu polkuun ajatuspilven sisään muista erilleen.



Kuvio 7 Asiakaspolku asiakkaan prosessista ottaessaan yhteyttä Seinäjoen Työterveyteen (kuvio toteutettu Canva-ohjelmalla)

5.4 Chat-palvelun mallinnus Seinäjoen Työterveydelle

Mallinnus (liite 5) sisältää visuaalisia kokonaisuuksia, joiden avulla esitetään chat-palvelun osuutta Seinäjoen Työterveyden yhteydenotoissa. Mallinnus ei pohjaudu tiettyyn chat-palveluohjelmaan vaan on yleiskatsaus, miten chat voisi Seinäjoen Työterveydessä toimia. Mallinnus on luotu Seinäjoen Työterveyden PowerPoint-pohjalle ja kuviot on toteutettu Canva-ohjelmalla.

Mallinnuksen alussa on nostettu esille asiakasprofiilit muistuttamaan, ketä varten uudistusta tehdään ja ettei kukaan unohtuisi uudistuksen pyörteessä. Uudistetussa palvelupolussa chat-palvelu on nostettu takaisinsoittojärjestelmän rinnalle. Puhelin on edelleen hallitsevin yhteydenottoväline mutta joitain asioita pystyy hoitamaan chatin välityksellä. Lisäksi kasvotusten tapahtuvaa yhteydenottoa tapahtuu usein esimerkiksi asiakkaan tullessa lääkäriltä ja varatessa kansliasta aikaa jatkotoimenpiteisiin. Yhteystiedot asiakkaat löysivät kyselyn perusteella työterveyden nettisivulta, työpaikan ilmoitustaululta tai tallennettuna puhelimeen. Nettisivujen kohdalla on korostettu yhteystietojen helppoa löytymistä ja sivuilla tulisi olla mahdollisuus tulostaa ajantasaiset yhteystiedot paperiversiona työpaikkojen ilmoitustauluille. Kännykkä on monen tiedonetsintäväline ilman, että siellä on asiaa tallennettuna. Näin olleen uudistetuissa sivustoissa tulee huomioida toimivuus mobiililaitteissa.

Seinäjoen Työterveyden asiakkaiden yhteydenottosyyt pohjautuvat informoituun kyselyyn vastanneiden asiakkaiden ja työterveyden hoitajien kehittämispajassa ilmi tuomiin syihin. Nämä on laitettu taulukkoon, johon on merkattu voiko asian hoitaa käymällä kansliassa, soittamalla takaisin soittoon, olemalla yhteydessä chatin kautta vai jollain muulla keinolla. Opinnäytetyön kehittämisen aikana Seinäjoen Työterveydessä otettiin kokeiluun sähköinen ajanvaraus työterveyshoitajan tai työfysioterapeutin vastaanotolle koskien tiettyjä asioita. Nämä näkyvät taulukossa kohdassa muu sanalla nettiajanvaraus. Joillekin asioille on työterveyden nettisivuilla olemassa sähköiset lomakkeet mutta ne pitäisi saada helpommin käytettäväksi ja paremmin näkyville nettisivujen uudistamisella. Kehittämispajassa nousi esille, että joissain asioissa asiakas voisi olla myös suoraan yhteydessä nimettyyn työterveyshoitajaan, palvelukoordinaattoriin tai nimettyyn työfysioterapeuttiin. Tätä pitäisi selkiyttää sekä asiakkaille kertomalla että yhteydenottokanavia selkiyttämällä.

Chat-palvelun sijoittuminen nettisivuille esitetään mallinnuksessa kaaviona. Nettisivuilta asiakas ohjautuu etäpalveluihin, joista valittavana on Seinäjoen Työterveyden vastaanoton hoitajien pitämä chat. Chat on jaettu kahteen eri osaan kiireettömään ja akuuttiin chatiin. Kiireettömässä chatissa asiakkaat voivat esittää yleisiä kysymyksiä. Siellä ei tehdä hoidon tarpeen arviointia, eikä oteta kantaa sairauteen tai sen hoitoon. Näin ollen kiireetöntä chatia pystyy hoitamaan vastaanoton työterveyshoitajien lisäksi vastaanottohoitajat. Akuutti chatin puolelle nostettiin työpajan yhteiskehittämistoiminnassa aluksi kolme yhteydenottoa: virtsatieinfektiot, pistotapaturmat sekä chat-lääkärin laboratoriotutkimuspyynnöt. Molemmissa chateissa hoitaja tarvitsee asiakkaan henkilötiedot, yhteystiedot, tiedon työnantajasta sekä suostumuksen potilastietojen tarkasteluun. Kiireettömän chatin puolella asiakas saa kirjoittaa asiansa suoraan hoitajalle, akuutti chatin puolella on ensin esitietolomake kyseiseen asiaan liittyen. Kiireettömän chatin puolella asiakas voi kirjoittaa asiansa milloin tahansa, vastaus luvataan kahden arkipäivän kuluessa. Akuutti chat on auki työpäivinä klo 8–14, vastaus luvataan saman päivän aikana.

Molemmat chatit on kuvattu service blueprintin avulla asiakkaan näkökulmasta. Service blueprint on malli, jonka avulla hahmotetaan palvelun eri elementit sekä niiden väliset yhteydet. Service blueprintissa on eroteltu asiakkaalle näkyvät osat (fyysiset asiat ja tilat, asiakkaan toiminta sekä front stage) ja asiakkaalle näkymättömät osat (back stage ja tukiprosessit). Fyysiset asiat ja tilat tuovat esille paikat, joissa asiakas on. Asiakkaan toiminta kertoo asiakkaan etenemisen järjestelmässä. Front stage kuvaa näkymää, jonka asiakas tiettyssä hetkessä näkee. Back stage havainnollistaa toimintaa, jota voidaan tehdä asiakkaan tietämättä. Tukitoimintoihin on kerätty

toimijoita, jotka mahdollistavat asian etenemisen. (Rauhala & Turku 2021.) Tässä mallinnuksessa fyysiset asiat koostuvat nettisivuista, chat sivustosta sekä potilastietojärjestelmästä. Asiakkaan toiminta kuvaa asiakkaan etenemistä kyseisessä chat-palvelussa ja front stage kertoo mitä asiakas kulloinkin chat-palvelussa näkee, kuten teksti: "Odota hetki, hoitaja liittyy linjalle". Back stage kertoo mitä chatia palveleva hoitaja voi tehdä niin, ettei asiakas sitä näe, kuten tarvittaessa konsultointi kollegalta. Tukitoimijoina tässä mallinnuksessa ovat sivustojen ylläpitäjät sekä työpaikan oma kehitystyöryhmä. Service blueprintissa näkyy myös toimet, jotka tapahtuvat ennen ja jälkeen virallisen asiakaskohtaamisen. Ennen kohtaamista on esim. chat-hoitajan valinta ja kohtaamisen jälkeen on toiminnan kehittäminen.

Mallinnuksen lopuksi esitetään luetteloina kysymyksiä, joita akuutti chatin esitetokyselyssä tulisi olla. Kysymykset on jaoteltu koskemaan juuri tiettyä ennalta valittua asiaa: virtsatieinfektio, pistotapaturma ja chat-lääkärin laboratoriotutkimuspyynnöt. Kysymysten avulla chatia hoitava työterveyshoitaja pystyy tekemään päätöksen asiakkaan katkotoimenpiteistä ja ohjaamaan asiakasta chat keskustelun avulla.

5.5 Johtopäätökset

Tutkimustuloksissa ilmenee kehittyvän digitaalisuuden herättävän kyselyihin vastanneissa monenlaisia tunteita positiivisista negatiivisiin. Siinä missä kehitys tuottaa toiselle haasteita antaa se toiselle vapauden ja mahdollisuuden. Negatiivisista asioista huolimatta kehitys sähköiseen suuntaan koetaan kuitenkin pääosin positiivisena ja tärkeänä. Sen avulla pystytään vastaamaan laadukkaammin ja nopeammin asiakkaiden tarpeisiin kuten myös Koivisto, Koroma ja Ruusu vuori (2019, 183) olivat työterveyshuollon asiakasorganisaatioihin kohdistuneessa tutkimuksessaan selvittäneet.

Seinäjoen Työterveyden asiakkaiden positiivisen asenteen myötä oli miellyttävää lähteä kehittämään chat-palvelun mallinnusta Seinäjoen Työterveydelle. Erityisesti sähköisten palveluiden riippumattomuus paikasta koettiin parhaimpina ominaisuuksina ajasta riippumattomuuden lisäksi. Paikkariippumattomuus nousi merkityksellisenä myös italialaisille merimiehille tehdyssä tutkimuksessa sekä kanadalaisessa työterveyshuollon tutkimuksessa (Morrison 2015, 113; Sagaro, Battineni, Chintalapudi, Di Canio & Amenta 2020). Yksi kyselyihin vastaajista nosti esille sähköisen asioinnin matalan kynnyksen verrattuna puhelimen kautta

tapahtuvaan yhteydenottoon. Tämä oli esillä myös Nilssonin ym. (2021) tutkimuksessa, jossa mainittiin miten joillekin potilaille kirjoittaminen on helpompaa kuin puhuminen.

Kyselyiden vastauksissa huomataan, että teknologiaa ja sähköisiä palveluita käytetään paljon sekä töissä että vapaa-ajalla. Usein ihminen kuitenkin käyttää helpoksi havaitsemiaan tuttuja palveluita. Toisille sähköiset palvelut tulevat nopeasti tutuiksi ja helpoiksi, mutta kaikki eivät mielellään sähköisiä palveluita käytä vaan haluaisivat asioida perinteiseen tapaan. Ongelmia saattaa ilmetä osaamattomuuden lisäksi yhteyksien toimimattomuuden ja nettiyhteyden takia tai ettei omista tarvittavaa laitteistoa, kuten eräs vastaajista pohti. Kaikkea ei saisikaan sähköistää, vaan myös vaihtoehtoiset palvelukanavat tulee säilyttää asiakkaita varten, kuten Jauhiainen, Sihvo ja Ikonen muistuttavat (2014, 36). Näihin kiinnitettiin erityistä huomiota kehittämistyössä, eikä yritetty viedä kaikkea yhteydenottoa sähköisiin palveluihin. Puhelimen lisäksi Seinäjoen Työterveydessä on vastaanotossa työntekijä, joka pystyy auttamaan asiakasta kasvotusten. Ainoastaan akuutteja päivystysaikoja, juuri kyseiselle päivälle, ei anneta vastaanoton kautta. Tällä taataan asiakkaille tasapuolisuus haluttujen aikojen saamiseen, ilman että paikan päälle tullut menisi puhelimessa jonottavan edelle.

Kaikkia työterveyshuollon yhteydenottoja ei pystytä chatin kautta viemään eteenpäin vaan chat soveltuu parhaiten yksinkertaisiin kysymyksiin sekä tilanteisiin, joissa asiakas tietää mitä tarvitsee (Nilsson ym. 2021; Entezarjou ym. 2020; Banks ym. 2017; Eldh ym. 2020; Valtiovarainministeriön julkaisu 44/2015, 20). Seinäjoen Työterveyden asiakkaille teetetyn kyselyn vastauksista tulee tämä sama esille. Esimerkiksi vastauksissa ei ole mainintaa sähköisestä terveystarkastuksesta, vaan sen takia tullaan luultavasti mieluummin työterveyshoitajan vastaanotolle. Tuloksissa tulee esille myös yhteydenottojen kirjo; ilmoituksia, kysymyksiä, pyyntöjä, varauksia. Näistä keskusteltiin keittämistyöpajoissa, kun mietittiin mitkä asiat otetaan akuutti chatin palveluihin, mitä voisi hoitaa kiireettömässä chatissa ja mitkä asiat jätetään chatin ulkopuolelle. Lopuksi kaikki valinnat sekä akuutti chatin ennakkokysymykset hyväksytettiin esihenkilöllä, sillä on tärkeää, että ei-reaaliaikaisen chat-palvelun edeltävät kysymykset ovat lääketieteellisesti perusteltuja ja potilas osaa vastata niihin ilman väärinymmärryksen vaaraa, kuten Nilsson ym. (2021) ja Eldh ym. (2020) tutkimusjoukkoihin kirjoittavat.

Sähköisen palvelun jalkauttamisessa käytäntöön ovat suuressa roolissa asiakaskunta ja sen tunteminen. Itse palvelun tulisi olla asiakasnäkökulmasta helppokäyttöinen, turvallinen ja helposti saavutettavissa. (Steffansson & Kettunen 2018, 70; Jauhiainen & Sihvo 2015, 216–217.) Tämän

opinnäytetyön asiakasprofiileista nähdään nopeasti asiakaskunnan digitaitojen erilaisuus. Toiset tarvitsevat enemmän aikaa uuden palvelun käyttöön ottamiseen ja hallitsemiseen mutta suurin osa ottaa sähköisen palvelun varmasti helposti osaksi arkipäiväänsä. Kyselyiden vastauksista voidaan päätellä, että Seinäjoen Työterveyden asiakaskunta on löytänyt yrityksen nettisivut, jonne suunnitteilla oleva chat-palvelu upotetaan. Nettisivut ovat palvelleet asiakkaita sellaisenaan mutta niihin kaivataan päivitystä. Uudistusta on tulossa, sillä opinnäytetyön valmistumisen aikana Seinäjoen Työterveydessä aloitettiin laaja brändiuudistus, johon kuuluu myös nettisivujen täydellinen uudistaminen. Nettisivuista tullaan tekemään selkeämmät ja erilaiset etäpalvelut tullaan sijoittamaan sekä luomaan sivuille helpommin saavutettavaan muotoon. Itse chat-palvelusta Seinäjoen Työterveyden asiakkaat toivovat yksinkertaista sekä selkeää ja, että eteenpäin pääsisi vähillä klikkauksilla. Robottichatit eivät ole suosiossa vaan vastaajaksi toivotaan oikeaa ihmistä tai vaihtoehtoisesti, että ihmisen saisi kiinni tarvittaessa edes jotakin kautta. Nämä toiveet huomioitiin chat-palvelua suunniteltaessa asettamalla hoitaja hoitamaan chatia sekä kehittämällä akuutti chatin esitietolomake helppolukuiseksi ja informatiiviseksi, johon on myös helppo vastata.

Seinäjoen Työterveyden asiakkaille teetetyssä kyselyssä tuli ilmi halu uuden oppimiselle. Oppia sekä apua haettiin lähipiiriin ihmisiltä joko työpaikalla tai kotona. Kyselyihin vastaajat toivovat ohjeita palvelun käyttöönotossa sekä ohjelman tarjoajalta että sisällytettynä itse palveluun. Kuten työterveyden henkilökunnalle tehdyssä tutkimuksessa myös tämän työn tutkimuksessa ilmenee, että koulutusta ja tukea tarvitaan uuden ohjelman omaksumiseen ja sisäistämiseen. Käyttöönotto helpottuu laadukkaalla tuella ja tuen oikealla mitoituksella. (Koivisto ym. 2019, 189–190; Koivunen & Saranto 2017.) Tämä nostettiin esille kehittämistyöpajassa miettimällä mitä kautta mitkäkin asiat hoidetaan sekä laatimalla chat-palveluun ohjeistukset millaisissa asioissa sitä voi käyttää. Kehittämistyöpajassa otettiin myös huomioon uuden palvelun käyttöönotto työntekijän näkökulmasta valittaessa akuutti chatin palveluita ja rajattiin palvelut aluksi muutamaan, uuden palvelun käyttöönoton hallitsemiseksi.

Mallinnukseen on liitetty chat-palvelun jatkokehittäminen, sillä uuden palvelun kehittämistä ei tule lopettaa käyttöönottohetkellä, vaan sen vaikuttavuutta tulee arvioida myös käyttöönottoprosessin jälkeen. Tämän lisäksi Jauhiainen & Sihvo (2015, 217–218) ohjeistavat arvioinnin tehtäväksi asiakaskunnan, työntekijöiden sekä organisaation yhteistyönä. Tämä opinnäytetyön mallinnuksessa arviointi tapahtuu asiakkaiden ja työntekijöiden palautteina ja kehittäminen organisaation kehitystyöryhmän ja vastaanoton hoitajien yhteistyönä.

6 POHDINTA

Tässä kappaleessa opinnäytetyön tekijä tarkastelee aluksi yleisesti kehittämistyötä ja arvioi toteutuneen tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuutta sekä eettisyyttä. Lopuksi tekijä pohtii omaa ammatillista kehittymistään ja antaa jatkokehittämisehdotuksen.

6.1 Kehittämistyön tarkastelua

Kuten muuallakin yhteiskunnassamme myös Seinäjoen Työterveydessä on menossa uusien sähköisten palveluiden kehittäminen. Tämä opinnäytetyön tutkimusosuus on tehty kuunnellen Seinäjoen Työterveyden asiakaskuntaa ja mallinnus yhteistyössä Seinäjoen Työterveyden henkilökunnan kanssa miettien palvelun sijoittumista yksilöidysti Seinäjoen Työterveyteen. Opinnäytetyön aihe on erittäin ajankohtainen ja työ itsessään hyvin työelämälähtöinen palvelleen samalla opinnäytetyön tekijän ammatillista kehittymistä koulutusohjelmassaan.

Kehittämistyön tutkimusvaiheen tulokset ja erityisesti niistä tehdyt asiakasprofiilit antavat Seinäjoen Työterveydelle tiivistetysti mutta kattavasti tietoa asiakaskunnastaan ja asiakkaiden toiveista sekä taidoista sähköistyviä palveluita kohtaan. Kehittämistyönä toteutetussa mallinnuksessa nostetaan esille asiakaskunnan digitaitojen erilaisuus sekä seikkoja mitä pitää huomioida otettaessa käyttöön uusia palveluita, jotta jokainen asiakas tulisi huomioitua. Mallinnus perustuu täysin tutkimuksesta saatuun tietoon, esimerkiksi erittelyssä mitkä asiat voisi Seinäjoen Työterveydessä hoitaa chat-palvelun kautta kiireettömässä ja akuutti chateissa. Vaikka mallinnus ei pohjautu mihinkään tiettyyn chat-palveluun auttaa se yritystä kehittämään palvelua palveluntoimittajan kanssa omiin tarpeisiinsa peilaten. Mallinnus helpottaa yritystä kehittämään myös muita palveluita kaikkia asiakkaita huomioivasta asiakaslähtöisestä näkökulmasta.

Opinnäytetyö tehtiin asiakaslähtöisesti kuten uudistuksia kannustetaan nykyään tekemään. Näin saatiin asiakkaiden oma ääni kuuluviin ja päästiin kehittämään palvelua heidän lähtökohdistaan käsin. Tämä näyttäytyy esimerkiksi palvelupolussa, jossa huomioidaan yhteystietojen löytyminen Seinäjoen Työterveyden nettisivuilta tulostettavana paperiversiona työpaikan ilmoitustaululle.

6.2 Kehittämistyön luotettavuus

Sanotaan, että laadullisen tutkimuksen tulosten luotettavuutta on vaikea arvioida. Tutkimuskohteenahan ovat sosiaalisessa ympäristössään elävät ihmiset erilaisine taustoineen. Jokainen kohtaaminen on tällöin ainutlaatuinen eikä tuloksien toistettavuus aina onnistu, kuten tutkimuksen laadun varmistamisessa yleisesti on tarkoitus. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ei tarkastella pelkästään tutkimustulosten suhteen vaan tärkeässä osassa on koko tutkimusprosessin luotettavuuden huomioonottaminen. Tutkimusprosessi koostuu tutkimustilanteesta, tutkimuksiin käytetyistä menetelmistä, aineiston analyysistä sekä tutkijan suhteesta tutkittavaan aiheeseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232; Aaltio & Puusa 2020, 169–173.) Tutkimukseen ja tutkimustavan valintaan vaikuttavat myös tutkijan tausta ja arvot (Tracy 2020, 2).

Tässä opinnäytetyössä asiakkaille tehtävät kyselyt pidettiin nimettöminä ja tutkija merkitsi ne takaisin saatuaan koodeilla K1, K2, K3 jne. Kyselyt osallistujat täyttivät omana aikanaan, mutta kyselyt tutkija antoi yksityisyyttä suojaten suljettujen ovien takana. Kyselyt osallistujat palauttivat tutkijalle kyselyn mukana annettuun kirjekuoreen suljettuna sisäpostin kautta. Vastaanoton hoitajille tutkimusosiossa pidetty tutkimustyöpaja järjestettiin työaikana Lapuan yksikön työhuoneessa ja kehittämisosion kehittämistyöpajat Kirkonkrannin yksikössä Seinäjoella. Työpajat olivat normaaleja ryhmätapaamistilanteita. Hoitajien työtehtäviä hoiti tapaamisen ajan muu Seinäjoen Työterveyden henkilökunta, jolloin osallistujat saivat rauhassa osallistua työpajaan. Hoitajien henkilöllisyyksiä ei merkattu ylös missään vaiheessa, eikä vastauksia eroteltu mitenkään osallistujien kesken. Asiakkaiden kyselyitä, vastaanoton hoitajien tekemän ideointipuu ideapapereita, tutkimusten/ kehittämistyöpajan suostumislomakkeita ei luovutettu asiaankuulumattomille tahoille vaan ne laitettiin lukittuun tietosuojasta asianmukaisesti hävitettäväksi, kun niitä ei enää tarvittu. Tällä tavoin tutkittavien henkilöllisyys säilyi salattuna ja tutkimustiedot käsiteltiin luottamuksellisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 116–117). Tutkija itse koki olevansa vastuuntuntoinen ja luotettava, eikä saanut työn aikana toisenlaista palautetta.

Tässä tutkimuksessa käytettiin kahta eri menetelmää aineiston keräämiseen, saaden erilaisia näkökulmia aiheesta, minkä Aaltio & Puusa (2020, 170–173) kirjoittavat kasvattavan luotettavuutta. Asiakkaiden kyselyt ja vastaanottohoitajien ideointipuu on myös kuvattu ja käyttöä perusteltu tutkimusmenetelmäkirjallisuuteen peilaten aiemmin tekstissä, kuten laadullisessa tutkimuksessa kuuluu. Asiakaskunnalle tehdyt kyselyt sekä ideointipuun tuotokset käsiteltiin sisällön analyysillä, joka on kuvattu auki. Aineistosta nostettiin myös suoria ilmauksia sekä ideointipuu kuvattiin

lopulliseen työhön. Näillä analyysin yksityiskohtaisilla kuvauksilla sekä aineiston alkuperäisillä tuotoksilla pystyttiin lisäämään työhön luotettavuuden tuntua (Aaltio & Puusa 2020, 170, 173; Hirsjärvi ym. 2009, 231). Saadakseen kokonaisvaltaisemman kuvan käsiteltävästä asiasta työssä olisi pitänyt kuulla asiakaskunnan lisäksi muita osapuolia kuten työterveyshuollon työntekijöitä ja heidän ajatuksiaan sähköisistä palveluista. Tämä ei kuitenkaan onnistunut aikaresurssin takia.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus koostuu uskottavuudesta ja uskottavuutta lisätään todellisuuteen perustuvalla kerronnalla. Tämä korostuu tutkijan suhteessa tutkittavaan aiheeseen. Laadullisessa tutkimuksessa harvoin päästään täydelliseen objektiivisuuteen tutkijan osalta, vaan hän on usein subjektiivinen osa tutkimusta. Tämä tulee tunnistaa sekä tunnustaa ja tuoda myös lukijoille ilmi. (Aaltio & Puusa 2020, 170, 172.) Tämän opinnäytetyön aiheen valintaan vaikutti merkittävästi opinnäytetyön tekijän oma mielenkiinto aihetta kohtaan ja oman työnkuvan kehittämiseen. Tutkimuksellisen kehittämistyön myötä laadittu mallinnus tulee olemaan pohjana chat-palvelulle, jota opinnäytetyön tekijä tulee työssään käyttämään päivittäin. Tutkimustuloksista laadittuja asiakasprofiileita sekä kehittämistyönä uudistettua palvelupolkua voidaan hyödyntää myös muiden Seinäjoen Työterveyshuollon palveluiden kehittämisessä. Tutkimuksen osallistuneet asiakkaat ovat opinnäytetyön tekijän asiakkaita ja vastaanoton hoitajat hänen läheisiä työkavereitaan. Kehittämistyö eteni vähäisen aikaresurssin takia mahdollisesti liikaa opinnäytetyön tekijän ennalta määrittämien ajatusten kautta mutta hän pyrki ottamaan kohtaamistilanteissa huomioon jokaisen osallistujan yksilönä omine ajatuksineen. Tässä työssä esiin tulneiden tutkimustulosten lisäksi työssä on nostettu esille vertaisarvoituja tutkimuksia aiheeseen liittyen ja kuvattu miten lähteiden valinta on tehty. Teoriaosuuden tutkimusartikkeleiden löytyminen tuotti opinnäytetyön tekijän osittain päänvaivaa eikä hän löytänyt täysin mieleisiään tutkimuksia työtään pohjustamaan.

Palvelumuotoilun käyttäminen osana työtä oli luontevaa. Sen kautta opinnäytetyön tekijä pystyi mielestään tuomaan hyvin esille asiakkaiden ajatuksia visuaalisessa muodossa. Näin hän sai nostettua palvelun käyttäjät työn keskiöön, joka on myös eräs palvelumuotoilun tavoitteista (Ojasalo ym. 2015, 72). Ahonen (2017, 66–67) toteaa lisäksi, että sosiaali- ja terveysalan kehittämisprojekteihin palvelumuotoilu istuu hyvin samankaltaisen ajatustyylinsä vuoksi. Sekä sote-alalla että palvelumuotoilussa yritetään luoda asiakkaille paras mahdollinen palvelukokemus. Sosiaali- ja terveysalan työntekijöillä oleva ymmärrys sekä kiinnostus ihmismieleen sekä sen toimiseen on erityinen vahvuus, joka auttaa myös palvelumuotoilussa.

6.3 Kehittämistyön eettisyys

Tutkimuksen eettisyyttä mietittäessä pitää palata aikaan ennen tutkimusta, sillä jo aiheen valinta sekä tutkimusasetelma ovat eettisesti kantaa ottavia; mikä merkitys tutkimuksella on ja kenelle sillä on merkitystä. Nämä määrittävät sen mukaan kenen ehdoilla tutkimukseen aletaan ja miksi ylipäätään kyseinen tutkimus tehdään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 113; Hirsjärvi ym. 2009, 24–25.) Tämän opinnäytetyö tehtiin Seinäjoen Työterveydelle ja näin ollen tutkimus sekä siihen liittyvä kehittämistyö kytkeytyivät kiinteästi juuri tähän kyseiseen yritykseen.

Ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa eettisyys perustuu ihmisoikeuksiin. Tutkittavia tulee suojata niin, ettei tutkimus aiheuta osallistujille haittaa tai vaivaa. Tutkimukseen osallistuminen tulee olla vapaaehtoista ja osallistujan antaessa suostumuksensa tutkimukselle hänen tulee tietää tarkasti mistä tutkimuksessa on kyse sekä mitkä ovat tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 115; Hirsjärvi ym. 2009, 25.) Tutkija kertoi jokaiselle kyselyyn osallistujalle suullisesti yllä mainitut asiat, ja he allekirjoittavat suostumuksen (liite 6) kyselykaavakkeen saadessaan. Vastaanoton hoitajille tutkija lähetti kutsun työpajaan sähköpostitse (liite 7) ja tutkimukseen osallistuminen vahvistettiin tulostamalla lomake (liite 8) ja allekirjoittamalla se. Kehittämistyöhön osallistujat allekirjoittivat myös suostumuslomakkeen (liite 9).

Ennen kaikkea tutkijan tulee toimia eettisesti oikein, olla vastuuntuntoinen ja noudattaa lupaamiaan sopimuksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.) Tutkimuksessa käytetyt tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointivälineiden tulee olla tieteelliseen tutkimukseen soveltuvia ja eettisesti oikeutettuja. Tutkijan tulee suhtautua toisten tutkimuksiin kunnioittavasti ja tehtävä tarvittavat viittaukset asianmukaisella tavalla. Tutkimuksen suunnitelma, toteutus ja raportointi sekä tutkimuksen aineisto tulee tallentaa tieteellisen tiedon vaatimusten mukaisesti. Tutkimus aloitetaan tutkimusluvan saamisen jälkeen ja rahoituslähteet tai muut sidosryhmät ilmoitetaan sekä tutkimukseen osallistuville että muille asianosaisille. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021.) Tämä opinnäytetyö laadittiin tutkijan osalta Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimien ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisten periaatteiden mukaisesti. Rahoituslähteitä ei tutkimuksella ei ollut. Tutkimukseen osallistui Oulun ammattikorkeakoulun sekä Seinäjoen Työterveys Oy:n lisäksi Lapuan kaupungin työntekijöitä. Tarvittavat tutkimusluvut hankittiin tutkimussuunnitelman valmistumisen jälkeen.

6.4 Opinnäytetyön tekijän ammatillinen kehittyminen ja jatkokehittämisehdotus

Tämän opinnäytetyön myötä tekijä kehittyi tutkimuksellisen kehittämistyö teossa sekä pitkällisen prosessin läpiviemisessä. Tekijä on hyvillään, että sai tehdä työn asiakaskuntaa kuunnellen ja toivoo erityisesti tutkimustuloksissa esitettyjen asiakasprofiilien herättävän ajatuksia kaikkien asiakkaiden palvelemisesta sähköistyvässä maailmassa. Aikatauluongelmien takia opinnäytetyön kehittämisvaiheen prosessiin tekijä ei ole tyytyväinen, siihen olisi voinut käyttää enemmän aikaa saaden siitä monipuolisemman.

Mallinnus itsessään on opinnäytetyön tekijän mielestä kuitenkin selkeä, ymmärrettävä ja melko kattava. Palvelumuotoilun käyttäminen osittain opinnäytetyössä toi opinnäytetyön tekijälle mielekästä vaihtelua ja leppoisuutta työhön. Asiakasprofiilit sekä palvelupolku muotoituivat yllättävän helposti ja ovat tekijän mielestä hyvin informatiiviset. Koko työn tekeminen palvelumuotoilun menetelmällä olisi ollut tekijän mielestä hankalaa yksin mutta näillä pienillä jutuilla hän sai työhön kaipaamaansa visuaalista värikkyyttä.

Opinnäytetyön tekijä koki yhteistyön sujuneen ongelmitta tekijän, tutkittavien, kehittämistyöpajoihin osallistuvien ja opinnäytetyön ohjaajien välillä. Asiakkaat olivat suurimmaksi osaksi kiinnostuneita aiheesta ja ottivat mielellään vastaan kyselykaavakkeen. Tekijä oli tyytyväinen, että sai vastauksia myös heiltä, jotka kokivat digitaalisuuden itselleen vieraammaksi. Kehittämistyöpajoihin osallistuvien kanssa työ oli sujuvaa ja eteenpäin vievää, kun aikataulut saatiin kohdilleen. Aihe oli osallistujille ajankohtainen ja ilmapiiri myös siitä syystä innostunut kehittämään omaa työtä. Opinnäytetyön ohjaajilta tekijä sai ajatuksia kokoavaa palautetta yksin työtä tehdessään.

Yksin työn tekeminen oli tekijälle välillä haastavaa, kun olisi kaivannut toisen mielipidettä mutta toisaalta yksintyöskentely antoi vapauksia aikataulussa sekä työn tekemisen paikoissa. Tutkimusaiheen rajaaminen asiakaskuntaan helpotti asian käsittelyä, eikä tutkimus levinnyt hallitsemattomaksi. Toisaalta rajaaminen poisti työterveyden työntekijöiden kuulluksi tulemisen, joka olisi tärkeä osa uuden palvelun tuottamisessa. Tämä jäi harmittamaan opinnäytetyön tekijää mutta oli välttämätöntä ajallisten resurssien takia.

Tutkimuksen myötä jatkokehittämisehdotukseksi nousi Seinäjoen Työterveyden työntekijöille tehty tutkimus heidän digitaidoistaan ja ajatuksistaan sähköisiä palveluita kohtaan. Työntekijöitä tulisi ottaa enemmän mukaan suunnittelemaan ja toteuttamaan uusia palveluja. Tällä tavoin pystyttäisiin

hyödyntämään heidän tietotaitoaan sekä osaamistaan ja saamaan samalla työntekijät sisälle uuteen palveluun.

LÄHTEET

Aaltio, Iiris & Puusa, Anu 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy.

Ahonen, Tarja 2017. Palvelumuotoilu sotessa - palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Nummela: Painokiila Oy.

Annala, Erja & Kukkonen, Maija-Leena 2020. Palvelumuotoilulla uutta osaamista sosiaali- ja terveysalalle. Hakupäivä 5.2.2022. <https://journal.laurea.fi/palvelumuotoilulla-uutta-osaamista-sosiaali-ja-terveysalalle/#2e9124c2>

Banks, Jon, Farr, Michelle, Salisbury, Chris, Bernard, Elly, Northstone, Kate, Edwards, Hannah & Horwood, Jeremy 2017. Use of an electronic consultation system in primary care: a qualitative interview study. Hakupäivä 1.4.2022. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5737315/>

Eldh, Ann Catrine, Sverker Annette, Bendtsen, Preben & Nilsson, Evalill 2020. Health Care Professionals' Experience of a Digital Tool for Patient Exchange, Anamnesis, and Triage in Primary Care: Qualitative Study. Hakupäivä 1.4.2022. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7769692/>

Entezarjou, Artin, Borgström Bolmsjö, Beata, Callins Susanna, Midlöv, Patrik & Milos, Nymberg, Veronica 2020. Experiences of digital communication with automated patient interviews and asynchronous chat in Swedish primary care: a qualitative study. Hakupäivä 1.4.2022. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7380727/>

Finlex 2021. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Hakupäivä 9.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210784#Pdm45053758618048>

Guisse, Veslemøy & Viig, Siri 2017. Perceptions of telecare training needs in home healthcare services: A focus group study. Hakupäivä 23.1.2022. <https://bmchealthservres-biomedcentral-com.ezp.oamk.fi:2047/articles/10.1186/s12913-017-2098-2>

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Innokylä i.a. -a. Ideointipuu (Brainstorming tree). Hakupäivä 22.4.2022.
<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/ideointipuu-brainstorming-tree>

Innokylä i.a. -b. Käyttäjäprofiilit ja persoonat. Hakupäivä 5.2.2022.
<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/kayttajaprofiilit-ja-persoonat>

Rauhala, Mervi & Turku, Jani 2021. Palvelumuotoilu: Kuvaa palveluasi Service blueprintillä. Hakupäivä 27.3.2023. <https://ideapakka.fi/blogi/palvelumuotoilu-kuvaa-palveluprosessiasi-service-blueprintilla/>

Jauhiainen, Annikki & Sihvo, Päivi 2015. Asiakaslähtöisten sähköisten terveysterveysten käyttöönotto – malli käyttöönotolle ja vaikuttavuuden arvioinnille. FinJeHeW 2015;7(4), 210–220.) Hakupäivä 29.1.2022. <https://journal.fi/finjehew/article/view/53520>

Jauhiainen, Annikki, Sihvo, Päivi & Ikonen, Helena 2014. Terveystenhuollon henkilöstön osaaminen ja valmiudet ottaa käyttöön sähköiset terveysterveyst. Teoksessa: Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveysterveyst asiakkaiden käyttöön terveystenhuollossa - Teoriasta käytäntöön. Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B:33. Joensuu: LaserMedia Oy, 26–39. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-275-153-9>

Karppi, Marion & Koroma, Johanna 2021. The facilitating and hindering factors in the deployment of digital services of occupational health care. FinJeHeW 2019; 13(1), 78–91. Hakupäivä 1.4.2022. <https://journal.fi/finjehew/article/view/98486>

Koivisto, Tiina A., Koroma, Johanna & Ruusuvuori, Johanna 2019. Professionals' views of using technology and remote services in occupational health services. [FinJeHeW 2019;11\(3\), 183–197.](#) Hakupäivä 29.1.22. <https://journal.fi/finjehew/article/view/77370>

Koivunen, Marita & Saranto, Kaija. 2017. Nursing professionals' experiences of the facilitators and barriers to the use of telehealth applications: a systematic review of qualitative studies. Hakupäivä 23.1.2022. <https://onlinelibrary-wiley-com.ezp.oamk.fi:2047/doi/10.1111/scs.12445>

Kurlander, Jacob E., Kullgren, Jeffrey T., Adams, Megan A., Malani, Preeti N., Kirch, Matthias, Solway, Erica, Singer, Dianne C., Steppe, Emma & Saini, Sameer D. 2021. Interest in and Concerns About Telehealth Among Adults Aged 50 to 80 Years. Hakupäivä 1.4.2022. <https://www.ajmc.com/view/interest-in-and-concerns-about-telehealth-among-adults-aged-50-to-80-years>

Kyytsönen, Maiju, Aalto, Anna-Mari & Vehko, Tuulikki 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021. Hakupäivä 23.1.2022. <https://www.julkari.fi/handle/10024/142675>

Linnanmäki, Eila 2017. Asiakkaan ääni kuuluviin sote-palveluissa. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim 2017;133(18): 1623–5. Hakupäivä 5.2.2022. <https://www.duodecimlehti.fi/duo13914>

Morrison, Janet G. 2015. Telehealth Application in Occupational Health. Hakupäivä 1.4.2022. <https://ebooks.iospress.nl/publication/39218>

Nilsson, Evalill, Sverker, Annette, Bendtsen, Preben & Eldh, Ann Catrine 2021. A Human, Organization, and Technology Perspective on Patients' Experiences of a Chat-Based and Automated Medical History-Taking Service in Primary Health Care: Interview Study Among Primary Care Patients. Hakupäivä 1.4.2022. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8561406/>

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Hakupäivä 5.2.2022. Vaatii käyttöoikeuden.

Puusa, Anu 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa: A. Puusa & P. Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. Hakupäivä 22.4.2022. Vaatii käyttöoikeuden.

Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy. Hakupäivä 22.4.2022. Vaatii käyttöoikeuden

Riutta, Jaana 2022. Valokuva ideapuusta. Seinäjoen Työterveyden vastaanoton hoitajien kokemat yhteydenottojen aiheet. Seinäjoen Työterveyden vastaanoton hoitajien työpaja 15.9.2022.

Sagaro, Getu Gamo, Battineni, Gopi, Chintalapudi, Nalini, Di Canio, Marzio, Francesco, Amenta 2020. Telemedical assistance at sea in the time of COVID-19 pandemic. Hakupäivä 1.4.2022. https://journals.viamedica.pl/international_maritime_health/article/view/71498

Salonen, Kari, Eloranta, Sini, Hautala, Tiina & Kinos, Sirppa 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulussa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Tampere: Tampere yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Sanastokeskus i.a. -a. Hakupäivä 10.4.2022. <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/chat>

Sanastokeskus i.a. -b. Hakupäivä 10.4.2022. <https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/nettikeskustelu>

Sosiaali- ja terveysministeriön kirje 3756/2015. Sosiaali- ja terveysministeriön linjaus terveydenhuollossa annettavista etäpalveluista. Hakupäivä 23.1.2022. https://stm.fi/documents/1271139/1408010/STM_linjaus_terveydenhuollon_et%C3%A4palvelut.pdf/866357e6-f167-4357-bb30-fca6ad790360

Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 178/2015. Uusilinjaus terveydenhuollon etäpalvelut rinnastetaan perinteisiin vastaanottokäynteihin. Hakupäivä 23.1.2022. <https://stm.fi/-/uusi-linjaus-terveydenhuollon-etapalvelut-rinnastetaan-perinteisiin-vastaanottokaynteihin>

Steffansson, Marina & Kettunen, Aija. 2018. Piloteista malliksi – sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palveluiden käyttöönottomalli henkilöstön näkökulmasta. Teoksessa: Laitinen Marja-Liisa (toim.) ”Digi vie, sote vikisee” -kokemuksia sote-alan digitalisaatiosta Digi-Sote hankkeessa Etelä-Savossa. XAMK kehittää 44. Mikkeli: Kaakkois-suomen ammattikorkeakoulu, 66–76. Hakupäivä 29.1.2022. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/151951/URN:ISBN:9789523440906.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

THL 2021. Terveydenhuollon tiedonhallinnan sanasto. Hakupäivä 23.1.2022.
<https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/3e597f88-02a0-478d-b65b-35f0fd7eae71/concept/40e818f5-5e1b-4e13-8d06-9ee815781824>

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere yliopistopaino Oy – Juvenes Print

Tracy, Sarah J. 2020. Qualitative Research Methods: Collecting Evidence Crafting Analysis, Communicating Impact. Hakupäivä 3.5.2022. Vaatii käyttöoikeuden

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021. Hyvä tieteellinen käytäntö. Hakupäivä 24.2.2022.
<https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Hakupäivä 22.4.2022. Vaatii käyttöoikeuden.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Työppönen, Laura & Heikkinen, Katja 2018. Digitaalisten palveluiden käyttöönoton kasvava merkitys terveydenhuollossa. Teoksessa M. Karppi; J. Koroma; M. Lehti & K. Sivonen (toim.) Verkossa vai kasvokkain? Opas työterveyshuoltojen digitaaliseen tietojen antoon, neuvontaan ja ohjaukseen. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 98. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 55–60. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166913.pdf>

Työterveyslaitos 2016. Ohje ehkäisevän työterveyshuollon etäpalveluista ja niiden kriteereistä. Hakupäivä 23.1.2022.
<https://stm.fi/documents/1271139/3446009/Ohje+ehk%C3%A4isev%C3%A4n+ty%C3%B6terveyshuollon+et%C3%A4palveluista+ja+niiden+kriteereist%C3%A4.pdf/a4ecb6ae-4807-402b-970a-e07302f04082/>

Työterveyslaitos i.a. Työterveyshenkilöstö. Hakupäivä 27.3.2022.
<https://www.ttl.fi/teemat/tyoterveys/tyoterveyshuolto/tyoterveyshenkilosto>

Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Hakupäivä 23.1.2022.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtiovarainministeriö i.a. -a. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Hakupäivä 30.12.2021.
<https://vm.fi/digitalisaatio>

Valtiovarainministeriö i.a. -b. Digitaalisten palveluiden ensisijaisuus. Hakupäivä 30.12.2021.
<https://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus>

Valtiovarainministeriön julkaisu 44/2015. Etäpalvelujen käyttöönoton käsikirja. Hakupäivä 23.1.2022.
<https://vm.fi/documents/10623/360844/Et%C3%A4palvelujen+k%C3%A4ytt%C3%B6%C3%B6noton+k%C3%A4sikirja/6644b47c-3b1f-4d80-9629-12d0e0a2b394/>

Valvira 2016. Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut. Hakupäivä 23.1.2022.
https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut

LIITTEET

Informoitu kysely liite 1

Yhdistävä tekijä ”Sähköinen valmius löytyy” muodostuminen liite 2

Yhdistävä tekijä ”Toiveena selkeys” muodostuminen liite 3

Vastaanoton työntekijöiden kokemat yhteydenottojen aiheet liite 4

Mallinnus liite 5

Suostumus tutkimukseen (asiakkaat) liite 6

Kutsu työpajaan liite 7

Suostumus työpajaa liite 8

Suostumus kehittämistyöhön liite 9

KYSELY CHAT-PALVELUN KEHITTÄMISTÄ KOSKIEN

1. Työkokemus Seinäjoen Työterveyden asiakastyöpaikassa (laita rasti):

alle 5 vuotta

5-10 vuotta

10-20 vuotta

yli 20 vuotta

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Kuvaile omin sanoin (jatka tarvittaessa paperin toiselle puolelle)

2. Millaisia ajatuksia teknologia/digitaalisuus sinussa herättää ja millaisissa tilanteissa olet ajatellut kyseisin tavoin?

3. Millaisena koet omat digitaitosi? (esim. mitkä asiat hallitset hyvin/ missä tilanteissa olisi mielestäsi parannettavaa)

4. Missä tilanteissa olet käyttänyt sähköisiä palveluita ja miten se mielestäsi sujui? (esim. mikä oli hyvää/huonoa)

5. Oletko vierailut Seinäjoen Työterveyden kotisivuilla (www.seinajoentyoterveys.fi)? Millaisia ajatuksia ne sinussa herättivät?

6. Miten olet ottanut yhteyttä Seinäjoen Työterveyshuoltoon ja onko se ollut mielestäsi vaivatonta? (esim. mistä löysit yhteystiedot, olivatko ne ajantasaiset)

7. Millaisissa asioissa olet ollut yhteydessä Seinäjoen työterveyshuoltoon vuosien varrella? Mitkä näistä asioista mielestäsi olisi voinut hoitaa chat-palvelun kautta?

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Palautathan kyselyn suljettuna valmiiksi kirjoitetussa kirjekuoressa työterveyshuoltoon joko sisäpostilla tai tuomalla sen työterveyshuollon lukolliseen postilaatikkoon _____.____.2022 **mennessä.**

Pelkistetyt ilmaukset	Alakategoria	Yläkategoria	Yhdistävä tekijä
Mielestäni kehitys on ihan hyvä, jos palvelu toimii Minulle teknologia/digitaalisuus on neutraali asia Mielestäni digitaalisuus on hyvä ja huono juttu Koen digitaalisuuden vähän vaivalloisena Digitaalisuudesta tulee mieleeni pääasiassa positiivisia asioita Kehitys herättää minussa uteliaisuutta mutta myös pelkoa Kehitys menee mielestäni huimaa vauhtia eteen päin Koen monet digitaaliset asiat hankalina tai monimutkaisina Kehittyneestä teknologiasta on hyötyä monissa asioissa Monessa asiassa auttaa ja nopeuttaa	Kaksijakoista	Mielikuva digitaalisuudesta	
Mielestäni digitaalisen palvelut nykypäivää Toivon palveluja kehitettävän toimivimmiksi kehittyvän teknologian avulla Mielestäni kehittyvä digitaalisuus on hyvästä Asiakaspalvelussa jonottaminen turhauttaa minua Puhelimitse asiointi vaivalloista ja pitkälistä, sähköisillä palveluilla nopeampaa	Kehitys on hyvästä		
Varaan kaikki mahdolliset ajat sähköisten palveluiden avulla Käytän lähes aina digipalveluita, jos niitä vain on saatavilla Käytän sähköisiä palveluita aika paljon Mieluiten asioin digitaalisesti kuin soittamalla Yleensä sähköisiä palveluja on mielestäni helppo käyttää Sähköiset palvelut helpottavat ja nopeuttavat asioiden hoitamista Sähköiset palvelut auttavat monin tavoin ja helpottavat monien asioiden hoitamista Sähköiset palvelut säästävät aikaa ja vaivaa Digitaalisuus on erinomaista viihdekäytössä ja tietysti yhteydenpidossa Sähköiset palvelut ovat ajasta riippumatonta Asiat hoituvat usein nopeammin sähköisten palveluiden kautta Helppous, nopeus, ajattomuus Mielestäni chatit ovat käteviä ja nopeita Ajan säättää, ei tarvitse jonottaa puhelimesta tai lähteä paikan päälle Saan hoidettua asioitani muulloinkin kuin virka-aikana Asioiden hoitaminen on helppoa sähköisten palveluiden kautta Minulla on matalampi kynnyks ottaa yhteyttä sähköisen palvelun kautta Sähköisillä palveluilla asiointi on helppoa, säästyy lähtemisen vaiva Asiointi sähköisesti on mukavan vaivatonta Chatilla saan mukavasti hoidettua asiat Asiointi nopeampaa	Helppoa ja nopeaa	Käyttökokemukset	Sähköinen valmius löytyy

<p>Asiointi on helpompaa netin kautta Voin tarkastella kotona kaikessa rauhassa omia terveystietoja Viestintä ja tiedottamiseni hoituvat nopeasti sähköisesti Tieto on yleensä helposti saatavilla sähköisesti Videopuhelut hoitajan kanssa on hyvä juttu, ei tarvitse lähteä kipeänä paikan päälle Sähköiset palvelut helpottavat, ei tarvitse mennä paikanpäälle käymään</p>			
<p>Käyn mielelläni henkilökohtaisesti paikan päällä Käytän tietokonetta todella vähän Parhaiten osaa käyttää tuttuja palveluita Yhteyksien toimimattomuus tai hidas nettiyhteys hankaloittavat Ikäihmisten huonompi palvelu sähköistyvässä yhteiskunnassa Live-palveluiden vähentäminen mietityttää Kaikissa ajanvarauksissa käytän sähköisiä palveluja Varatessa aikoja lääkäriin (käyttää sähköisiä palveluita) Pankki- ja vakuutuspalvelut (sähköisten palveluiden kautta) Ajanvaraukset ja tiedon haku (sähköisten palveluiden kautta) Pankkipalvelut, ajanvaraukset lääkäriin ja kampaajalle ym., työohjelmat (sähköisillä ohjelmilla) Pankki-, työaikaseuranta-, kela-, omaveropalvelut (sähköiset palvelut) Pankkiasiat, postimyyntiostot ja –palautukset, jotkin ajanvaraukset, Omakanta, työohjelmat (sähköisten palveluiden kautta) Käytän sähköisiä työohjelmia sekä esim. liittymäasioissa sähköisiä palveluita Lasten hoitoaikojen ilmoittaminen, pankkiasiat, Kela-asiat ja jumpan ajanvaraus sähköisesti Lääkäriaika, labra-aika sähköisten ajanvarausten kautta Sähköisiä palveluita käyttänyt infoa hakiessa, reseptejä uusiessa, vastaanottoaikoja varatessa sekä tuloksia katsoessa Sähköisiä palveluita käyttänyt kampaaja-aikaa varatessa, Kanta- sekä pankkipalveluita käyttäessä sekä verokorttia uusiessa Sähköisistä palveluista käyttänyt mobiilipankkia, Kelan chattia, Omakantaa, Omaveroa ja verkkokauppoja Pankkiasiat, ajanvaraukset, viestintä ja työasioita sähköisten palveluiden kautta Omakanta ja työohjelmat (sähköisinä palveluina) Esim. Omakanta, sähköposti, laskujen maksaminen, ajanvaraus lääkäriin/laboratorioon, verkkokauppatilaukset, elokuvien katsominen (sähköiset palvelut) Tilanteet: pankki-, vakuutus-, vero-, labra-, viranomais- ja muu asiointi (joissa käyttänyt sähköisiä palveluita) Pankki, ajanvaraus ja videolääkäri (sähköiset palvelut)</p>	Tottuminen		

Pelkistetyt ilmaukset	Alakategoria	Yläkategoria	Yhdistävä tekijä
Perustiedot löytyvät helposti nettisivulta Kotisivut ovat ok Yhteystiedot löytyvät kotisivuilta hyvin Nettisivut ovat selkeät Nettisivuilta löytyy paljon tietoa Hyvä, että ajanvarausnumero on selkeästi nettisivulla näkyvillä Kotisivu on selkeä ja asiallinen Nettisivu on ihan ok Mielestäni kaikki tarvittavat löytyvät nettisivulta Selkeät sivut Sain tiedon nopeasti nettisivulta Nettisivulla näyttävän näköinen ulkoasu Nettisivut selkeät ja hyvin ryhmitetty eri osioihin Ajanvarauksen puhelinnumero esillä monessa kohdassa ei voi jäädä huomaamatta Löysi nettisivulta tiedot mitä oli etsinyt Hyvää, että puhelinnumero ajanvaraukseen on heti esillä ja aukioloajat löytyvät heti. Nettisivujen laboratoriolinkki on hyvä Kaipaen nettisivuihin selkeyttä ja yksinkertaisuutta Mielestäni nettisivuja tulisi päivittää ja modernisoida Liikaa infoa ja tekstiä etusivulla Nettisivut tulisi päivittää helppokäyttöisemmäksi ja selkeämmäksi Toivoisin työntekijöiden nimet ja yhteystiedot nettisivuille Kaipaan nettiajanvarausta, jossa näkisi vapaat ajat pari viikkoa eteenpäin. Toivoisin nettisivuille lääkäreiden ja hoitajien nimet ketkä töissä Työterveyspsykologin toiminnasta voisi olla tarkempaa tietoa netissä Tietoa aika paljon, voisi olla tiivistetyimmässä muodossa kokonaisuudessaan sivuilla	Työterveyden nettisivuilta	Asiakkaana Seinäjoen Työterveydessä	Toiveena selkeys
Eri sairauksista, kuten flunssa, masennus, tuki- ja liikuntaelinsairaudet Sairastuessa Selkäkipu, työterveystarkastus, diabetesasiat, verenpainejutut Työterveydessä olen käynyt lääkärillä ja hoitajalla Käynnit terveystarkastuksissa, sairauslomien hakeminen ja reseptien uusimiset Yhteydenotot flunssakierroksessa, työnantajalle tartuntatautipäivärahatodistusta hakiessa ja terveystarkastuksessa	Yhteyttä monessa asiassa		

YHDISTÄVÄ TEKIJÄ ”TOIVEENA SELKEYS MUODOSTUMINEN

LIITE 3 (2/3)

<p>Olen ollut työhöntulotarkastuksessa, lisäksi yhteydenotot eri vaivojen hoidossa Ajanvaraukset lääkärille ja terveydenhoitajalle Terveystarkastus, flunssa, ajanvaraus... Korvahuuhtelun takia, rokotusten uusimisen takia, sairausloma-asioissa. Reseptin uusimisessa, laboratoriopyyntöjen takia. Palaveriasioissa, Holter tutkimusasioissa Terveystarkastajan säännöllisiä seurantakäyntejä Virtsatietulehdus polvikipu, terveystarkastus, rokotus, jalkakipu, flunssa, verenpaine, terveystieteiden, tyofysioterapeutti, selkikipu Terveystarkastuksissa fysioterapeutin vastaanotolla, palaverissa, loma-aikojen/kiinnioloaikojen selvittely Käsikipu, korona Äkillinen niskakipu/jumi Selkä/lonkka/nikkakipu/röntgenläheteet, laboratoriokokeet Yhteys työterveyteen erilaisten vammojen vuoksi Verenpainelääkkeiden uusimista ja verenpaineen seuranta. Selkä ja käsivaivoja, sydänjuttuja, käsileikkauksen jälkitarkastus Laboratorioläheteet, ajanvaraukset lääkärille ja terveystarkastukseen, soittoaikojen varaaminen Terveystarkastukset, sairausloma Ajanvaraus onnistuisi chatilla, kuten myös labrojen pyytäminen Ei ehkä minun asioissa mitään (voisi hoitaa chatilla) Reseptin uusimiset ja labrapyyntö varmaan myös chat-palvelun kautta Chatin kautta olisi voitu hoitaa labratulosten jälkeinen lääkäri ohjautuminen Kysymykset reseptilääkkeistä ja niiden uusiminen toimii chatissa Chatin kautta flunssa ja ripuli tai oksennustauti Chatissa ehkä laboratoriokokeiden lähete sekä kuvantamis- ja verikokeiden tulokset Chat ei mun juttu Chatin kautta reseptien uusiminen sekä fysioterapialäheteet Chatin kautta sairausloma flunssaan ja mahatautiin Riippuu millainen chat-palvelu olisi Chatin kautta lääkkeiden uusiminen ja ajanvaraus</p>			
<p>Nopea vastaus plussaa Mielestäni sujuvaa on, kun chat pomppaa heti näkyville, ei tarvitse etsiä Helppo kirjautuminen auttaa Selkeät kysymykset helpottavat käyttöä Mobiilivahvistukset helpottavat useaan otteeseen kirjautumista Asiat pitää olla helposti nähtävissä Palvelun tulee olla yksinkertainen käyttää</p>	<p>Yksinkertaista ja selkeää</p>	<p>Hyvä sähköinen palvelu</p>	

<p>Sähköisen palvelun tulisi olla mielestäni selkeä Oikea ihminen chatin takana helpottaa asiointia Tietojen hakkerointi mietityttää Palvelun aikarajat vaikeuttavat Hankaloittaa, jos ei pääse samaan aikaan tarkistamaan samasta järjestelmästä tietoja Mielestäni robottichateissa ei saa riittävän spesifiä ja henkilökohtaista palvelua Aina en saa asioitani hoidettua valmiiksi chatissa Liian monet klikkaukset turhauttavat, että löytää tarvittavan palvelun Chatrobotti ei ymmärrä monimutkaisia asioita Jatkuva kirjautuminen turhauttaa Chatrobotti, joka ei välttämättä ymmärrä mitä on asiana vaikeuttaa Tietosuojan takaaminen mielestäni tärkeää Tarvittaessa pitäisi saada ihminen langan päähän, jos ei onnistu sähköisesti</p>			
<p>Riittävien ohjeiden vajuus vaikeuttaa ohjelman käyttöä Työpaikalla saisi olla enemmän koulutusta Toivoisin lisää koulutusta uusiin ohjelmiin Toivon selkeät ohjeet, miten ohjelmaa käytetään Mielestäni aina oppii, kun vain rohkeasti käyttää Työkaverit/puoliso auttavat minua, jos vaikeuksia Koen epävarmuutta, kun ei osaa kunnolla käyttää. Minulla on haasteita käytössä, kun käytän konetta vähän Minulla on halu oppia lisää Koen että liian vähän opetettu uusia ohjelmia Uudet muutokset vaikeuttavat harmittavat, kun oppinut edelliset Hyvää on, kun saa rauhassa opetella omaan tahtiin. Saan apua nuorilta, että saa homman hoidettua. Olen valmis oppimaan uutta Jätän toisten hoidettavaksi laitteiden ohjelmoinnit, päivitykset, virustorjunnat ym. Eräs sähköinen palvelu sujuu helposti ja apua saa puhelimitse helposti</p>	Ohjeistusta ja koulutusta		

VASTAANOTON TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMAT YHTEYDENOTTOJEN AIHEET LIITE 4 (1/2)

<u>Ilmoitukset/ palautteet:</u> Uusien työntekijöiden ilmoittaminen	Työnantaja ilmoittaa työpaikan ongelmista Ongelmat laskun kanssa	Palautteen antaminen
<u>Kyselyt:</u> Väärään numeroon soittajat Toisen puolesta asiointi Yhteydenotto apteekista reseptiasioissa Postin viivästymiseen liittyvät	Lääkärikäynnin jälkeisen unohdukset Kyselee näyttöpäätelaseja Puhelinnumeroiden kysyminen Kysyy, kuuluuko tähän työterveyteen Kysyy, mitä kuuluu työterveyssovimukseen	Kysyy, kuka on nimetty työterveyshoitaja Labravastausten kysyminen Koronarokotuksista kysymistä Esimies kysyy työntekijän sairauslomista Haluaa eroon tupakasta
<u>Pyyntö/ tarve tietyille asialle:</u> Ajokorttitodistuksen pyytäminen Lähetepyyntö labroihin Pyytää FT-lähetettä Kysymistä lääkkeistä Antibiootin pyyntö Reseptin uusintapyyntö Uuden reseptin pyytäminen Pyyntö mammografiaan Pyyntö ferritiiniin tarkistukseen Ulostepurkkien pyytäminen PEF-mittarin pyytäminen	Lähetepyyntö veritapaturman labrakokeisiin Uuden tth-sopimuksen tekeminen Migreenitodistuksen pyyntö Tarve B-lausunnolle (esim. 90pv-lausunto, psykoterapia) Tarve tartuntatautipäiväraha-todistukselle Rokotusten tarkastaminen Potilasasiakirjojen pyyntö Chat-lääkäri ohjannut soittaa (labrapyyntö) Sairausloman jatko	Sairausloman pyytäminen (oma sairaus) Sairausloman pyytäminen (tarve jostain toisesta lähtöisin): Lapsen sairaus Kissan/lemmikin menehtyminen Kissan sairastuminen Omaisen vakava sairaus Läheisen menehtyminen Äidillä tarve muuttoavulle Mies yksin flunssassa kotona Tähystykseen meneminen
<u>Ajanvarausasiat</u> <u>Yleisesti ajanvaraukseen liittyvät:</u> Aikojen peruminen Aikojen siirto	Ajanvaraus työterveyspsykologille Ajanvaraus työfysioterapeutille Ajanvaraus työterveyslääkärille Ajanvaraus terveystarkastukseen	Ajanvaraus työterveyshoitajalle Puhelinaika työfysioterapeutille Puhelinaika työterveyslääkärille Soittoaika terveydenhoitajalle
<u>Ajanvaraus tiettyyn toimenpiteeseen:</u> Korvahuuhtelu	Nieluviljely Silmänpaine Kontrastinäkö	Yöpölygrafia Kuulo EKG

VASTAANOTON TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMAT YHTEYDENOTTOJEN AIHEET LIITE 4 (2/2)

Hakasten poisto	Injektioiden laitto	Ajanvaraus työpaikalle ergonomiakäynnille
Punkin poisto	Kontrolli astma/spiro	Ajanvaraus savusukelluskelpoisuustarkastukseen
Ompeleiden poisto	Influenssarokotukset	RTG-ajan tilaaminen
Hemoglobiini mittaaminen	Spiro	UÄ-ajan varaaminen
crp:n mittaaminen	Ajanvaraus työhöntulotarkastukseen	Rokotus
verensokerin mittaaminen	Ajanvaraus työpaikkakäynnille	
Shirmerintesti	Ajanvaraus TYVO-käynnille	
Näöntarkastus	Ajanvaraus työterveysneuvottelulle	
Sieniviljely		
<u>Ajanvaraus sairauden/ oireen perusteella:</u>	Silmien kuivuus	Hengenahdistus
Närästys	Verenpaine	Napsusormi
Luomi (poistot)	Peräpukamat	Ripulointi
Kynsisieni	Levottomat jalat	Lihavuuden hoito
Aviokriisi	Divertikkeli	Muistiongelmät
Patti	Itsetuhoisuus	Hiustenlähtö
Kynsivallintulehdus	Lonkkakipu	Suru
Korvakipu	Niska	Tukkoisuus
Vapaa-ajalla tapahtunut tapaturma	Paniikkihäiriö	Plantaarifaskiitti
Tenniskyynärpää	Rintatuntemukset	Roska silmässä
Poskiontelot	Kaksisuuntainen mielialahäiriö	Oksentelu
Olkapää	Kyyn purema	Flunssa
Pääkipu	Kutina	Masennus
Polvi	Sydämen tykyttely	ADHD
Vatsakipu	Selkäkipu	Yskä
Keuhkot	Kilpirauhasasiat	Unettomuus
Migreeni	Paise	Ahdistus
Silmäoireet	Nilkkakipu	Eläinten puremat
Tikka sormessa	Suolentoiminnanhäiriö	Raskauteen liittyvät ongelmat
Ihottuma	Epäily uniapneasta	Hammasoireet
Eturauhasvaivat	Puutumisoireet	Allergiaoireet
Korona	Long covid	Koronan jälkioireet
Syyhy	Työpaikkakiusaaminen	Astma
Sisäilmaongelmat	Gyvenaivat	
	VTI	
	Perheväkivalta	



Chat-palvelun mallinnus Seinäjoen Työterveydelle

Jaana Riutta

Hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntija

Oulun ammattikorkeakoulu, YAMK

Kevät 2023

Chat-palvelun mallinnus

- Etäpalveluita tarjottaessa pitää huomioida tarkasti tietosuoja, tietoturva, potilasturvallisuus ja palveluiden laatu (Sosiaali- ja terveysministeriön kirje 3756/2015)
- Tavoitteena on helpottaa chat-palvelun käyttöönottoa
- Pohjautuu tutkimukseen, johon osallistui sekä asiakkaita että vastaanoton hoitajia
- Tuo esille mitkä tutkimuksessa selvitettyt yhteydenotot voisi hoitaa chat-palvelun kautta, mitä nettisivuilla sekä erityisesti chat-palvelussa tulee huomioida sekä miten turvataan asiakkaiden esteetön yhteydenotto
- Huomioitu asiakkaiden toiveet yksinkertaisesta ja helposta palvelusta, jossa selkeästi selitetty palvelun käyttökohde ja tarkoitus

Chat-palvelun mallinnus

- Mallinnuksessa esitetään
 - taulukkona, millä keinoin yhteydenotot voidaan hoitaa
 - kaaviona, chat -palvelun sijoittuminen nettisivuille
 - service blueprintin avulla, chat -palveluprosessin eteneminen asiakkaan näkökulmasta (kiireetön chat ja akuutti chat)
 - luetteloina, akuutti chatin esitietolomakkeiden kysymykset
- Mallinnuksessa mukana palvelumuotoilun ajatuksella tehtyt asiakasprofiilit muistuttamassa ketä varten uudistusta tehdään sekä uusi asiakaspolku, jossa chat-palvelu on osa polkua

Asiakasprofiili 1



Hilima
Toistaitoone

MOTTO:
"TURHA HÖTKYILLÄ"

AJATUKSET DIGITAALISUUDESTA:
MENEE HURJAA VAUHTIA ETEEN PÄIN, EN MEINAA
PYSYÄ PERÄSSÄ.

DIGIAIDOT:
OSAAN KÄYTTÄÄ TUTTUJA OHJELMIA.
KÄYTÄN DIGITAALISIA PALVELUITA VAIN
TARVITTAESSA, EN VAPAA-AJALLANI.

TOIVEET:
TOIVON JOIDENKIN ASIOIDEN PYSYVÄN ENTISELLÄÄN
JA MIELELLÄNI TULEN TARVITTAESSA
PAIKANPÄÄLLÄ KÄYMÄÄN HOITAMASSA ASIANI.

Asiakasprofiili 2



Keijo
Keskinkertaane

MOTTO:
"AINA VOI KEHITYÄ"

AJATUKSET DIGITAALISUUDESTA:
TEKNOLOGIA ON NEUTRAALIASIA. PÄÄASIASSA TUOTTAA POSITIIVISIA AJATUKSIA MUTTA AIHEUTTAA MYÖS PELON TUNTEITA.

DIGITAILOT:
KESKINKERTAISET DIGITAILOT. HALUAN OPPIA KÄYTTÄMÄÄN LAITTEITA JA OHJELMIA PAREMMIN. VÄLILLÄ TARVITSEN APUA MUTTA TIEDÄN MISTÄ SEN LÖYDÄN JA SAAN.

TOIVEET: TOIVON UUSILTA OHJELMILTA SELKEYTTÄ JA TARVITTAESSA OHJEITA.

Asiakasprofiili 3



*Oili
Hyvätasoone*

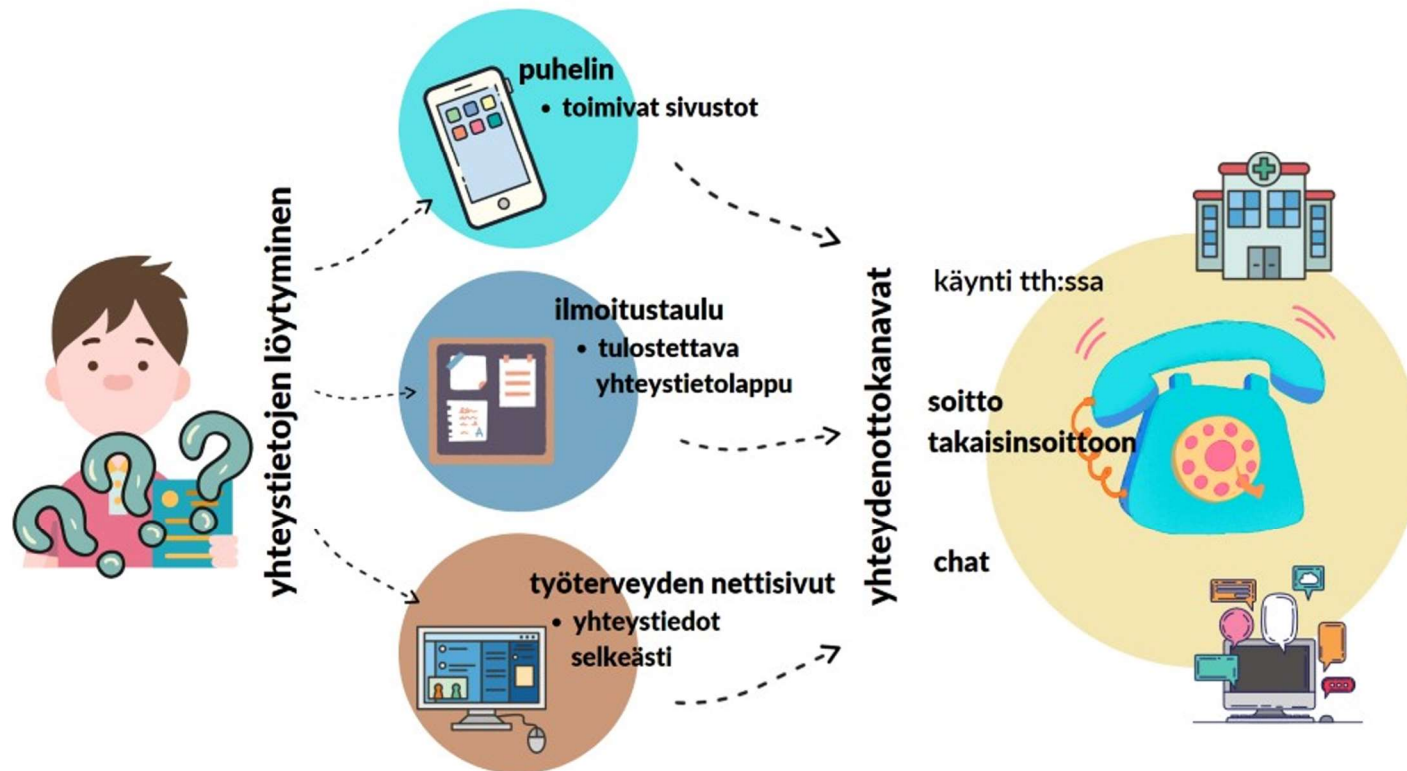
MOTTO:
"MIKSI RÄPYTELLÄ KUIN KANA, KUN VOI LIITÄÄ KUIN KOTKA"

AJATUKSET DIGITAALISUUDESTA:
SE ON MAHTAVAA. DIGITAALISUUS ANTAA VAPAUTTA JA SÄÄSTÄÄ AIKAANI.

DIGITAILOT:
TEEN KAIKEN MINKÄ VAIN PYSTYN DIGITAALISESTI. INHOAN ASIAKASPALVELUPUHELIMISSA JONOTTAMISTA.

TOIVEET:
TOIVON OHJELMILTA NOPEUTTA JA TURHIEN KLIKKAUKSIEN VÄLTÄMISTÄ. KIRJAUTUMISEN TULISI OLLA HELPPÖ.

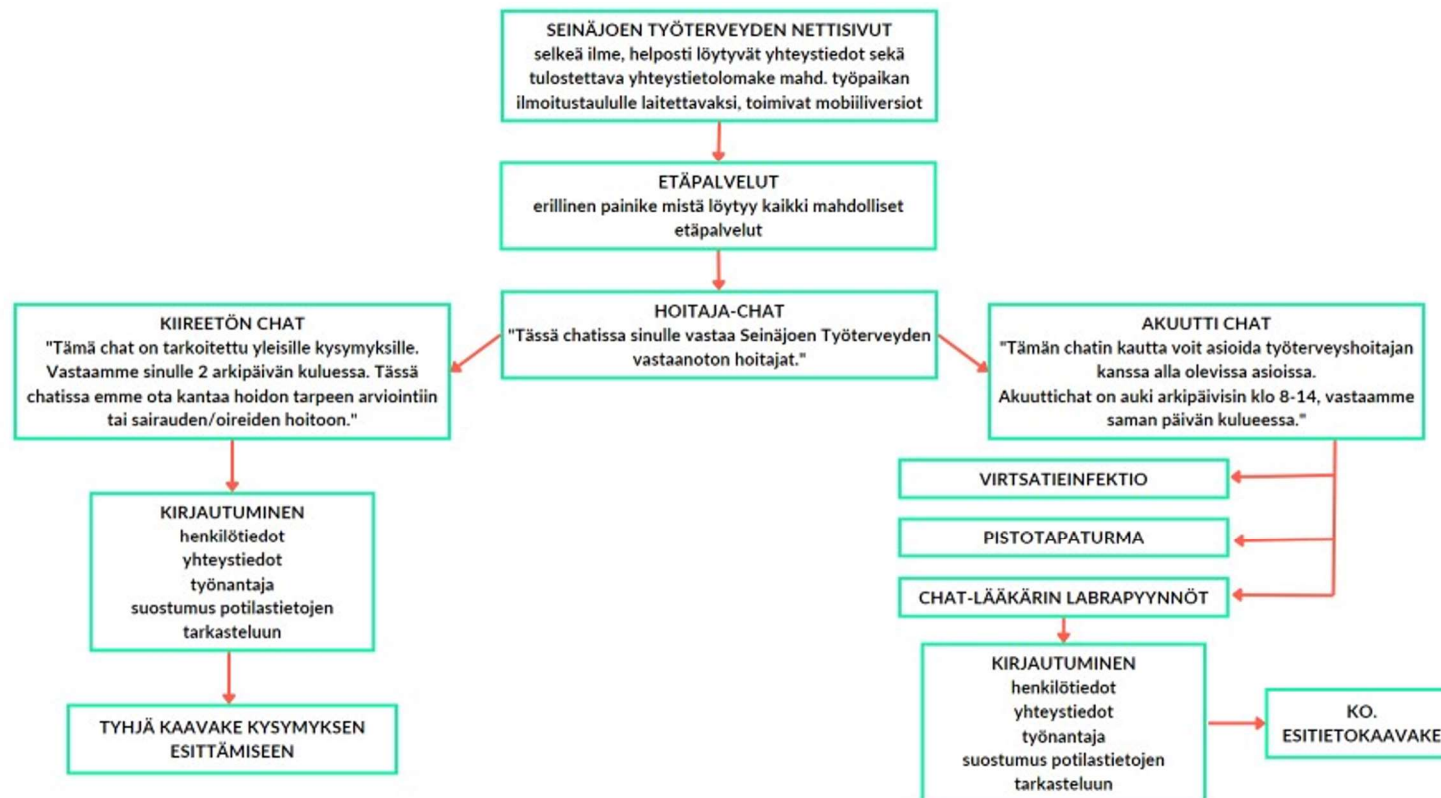
Uusi palvelupolku



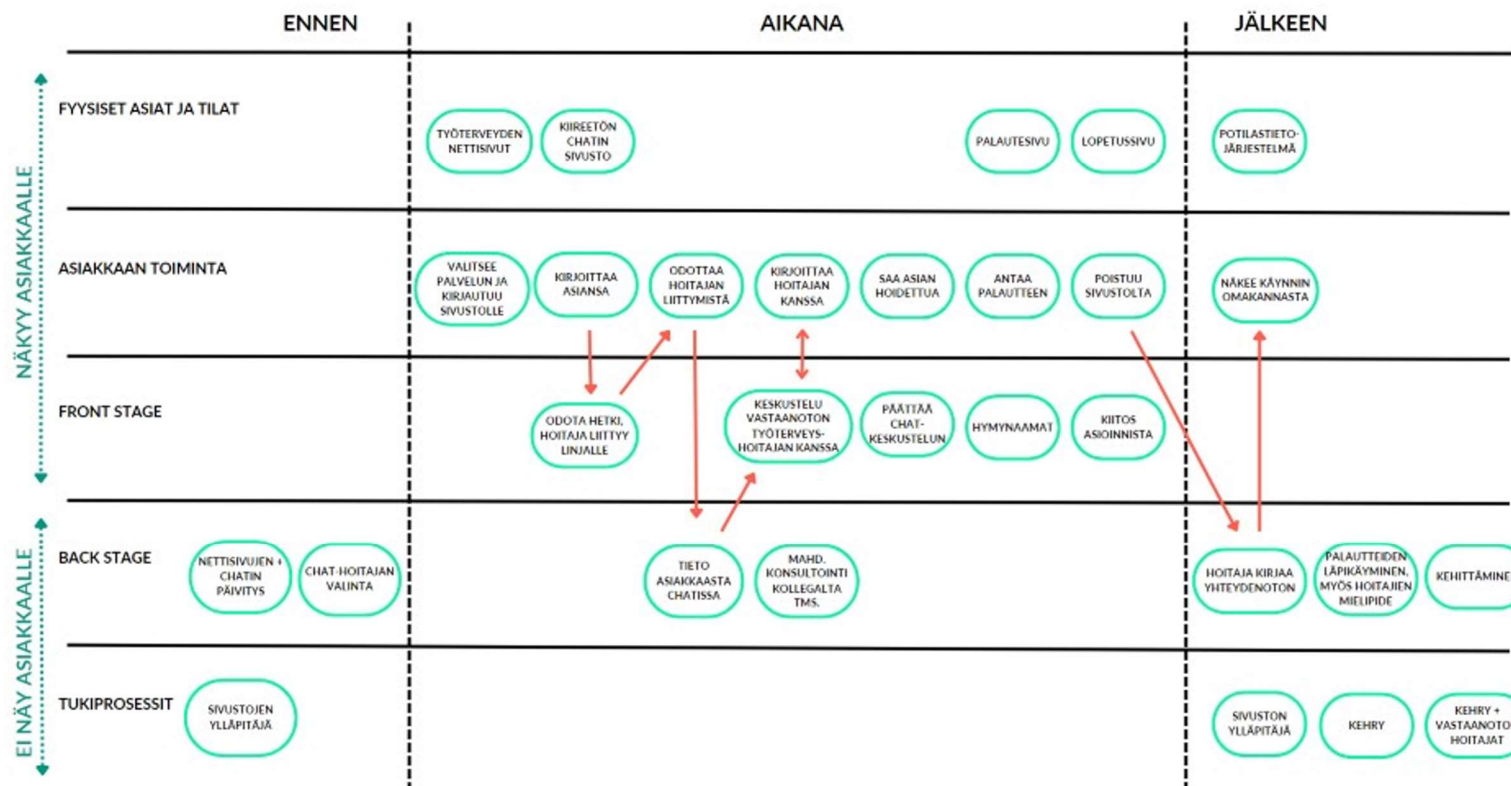
Yhteydenottokeinot

YHTEYDENOTON AIHE	KÄYNTI	PUHELIN	CHAT	MUU
ILMOITUKSET JA PALAUTTEET työntekijöiden/ työpaikan ongelmien ilmoittaminen ongelmat laskun kanssa palautteet				nimetty tth palvelukoordinaat. sähkö. lomake
KYSELYT yleiset kysymykset, joissa ei hoidon tarpeen arviota näyttöpäätelasit labravastaukset, esimies kysyy työntekijän sairauslomista, tupakasta vierottuminen	x	x	x	nimetty tft nimetty tth
PYYNTÖ/ TARVE veritapaturmat, chat-lääkärin labrat potilasasiakirjojen pyyntö näytepurkkien pyytäminen muut	x	x x x	x x	sähkö. lomake
AJANVARAUSASIAT ajanvaraus lääkärin pyytämiin tutkimuksiin ajanvaraus työfysioterapeutille ajanvaraus joihinkin määritettyihin hoitajan toimenpiteisiin virtsatietulehdukset päivystysajat samalle päivälle muut ajanvaraukset	x x x x x	x x x x x	x x x	nettiajanvaraus nettiajanvaraus

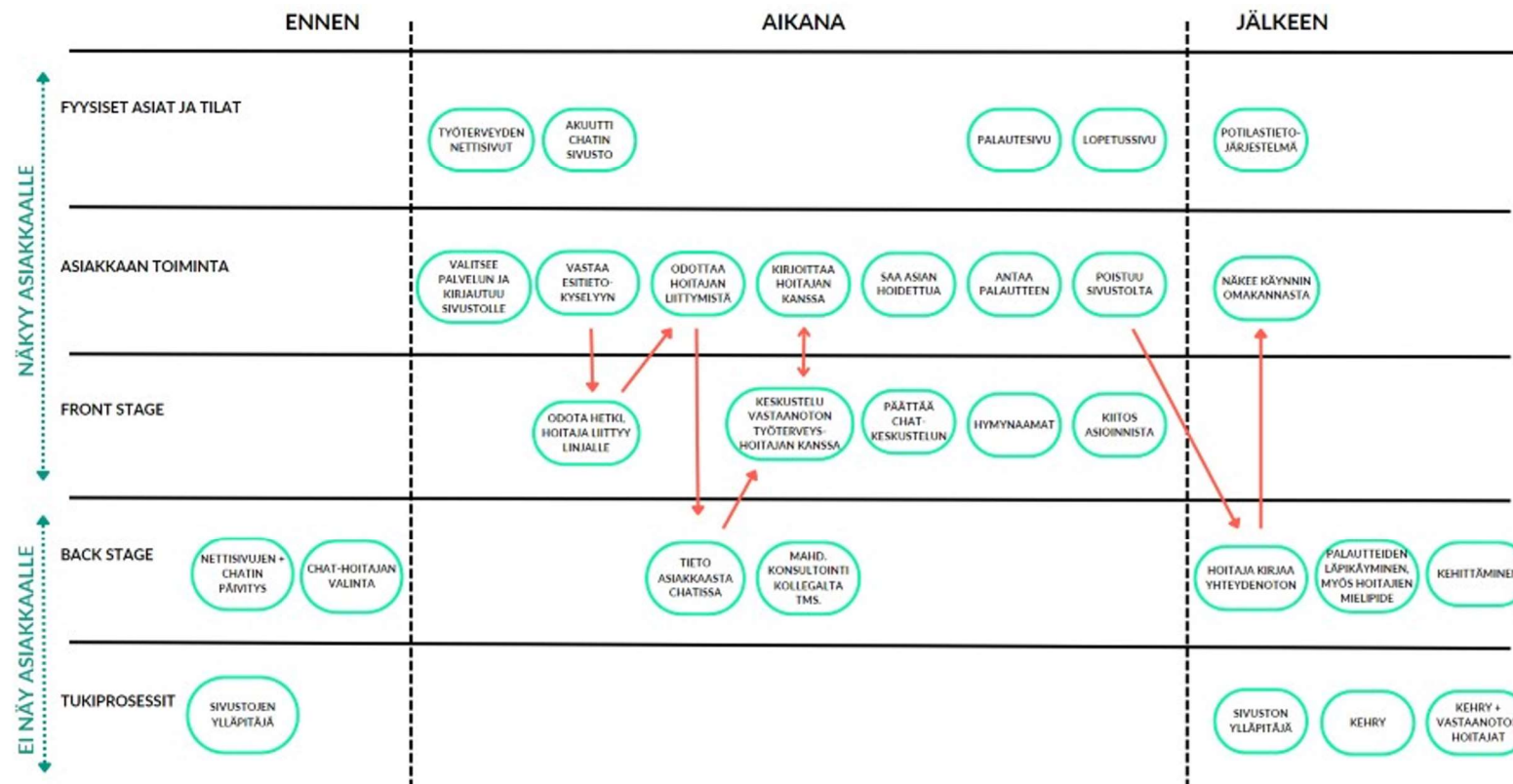
Chat-palvelun sijoittuminen nettisivulle



Kiireetön chat



Akuutti chat



Esitietolomake: virtsatieinfektio

- Milloin oireesi ovat alkaneet?
- Onko sinulla ollut aiemmin virtsatieinfektiota?
- (jos kyllä) Milloin sinulla oli edellinen virtsatieinfektio?
- Onko sinulla sukupuolitaudin mahdollisuutta?
- Oletko raskaana?
- Onko sinulla lääkeaineallergioita?
- Millaisia oireita sinulla on?
 - Alavatsakipu
 - Kirvelyä virtsatessa
 - Tihentynyt virtsaamisen tarve
 - Tunne, ettei rakko tyhjene kunnolla
 - Selkäkipu
 - Kuume
 - Verta virtsassa

Esitietolomake: pistotapaturma

- Milloin ja missä pistotapaturma tapahtui?
- Miten pistotapaturma tapahtui? (kuvaile tapahtumaa)
- Oletko huuhdellut haavan ja pitänyt alkoholihaudetta?
- Oletko saanut B -hepatiittirokotesarjan
- Onko verenlähde tiedossa?
- (jos kyllä) Onko hänestä otettu verinäytteet?
- Onko sinusta otettu veritapaturmalabrat ns. 0 -näytteet?



Esitietolomake: chat -lääkärin labrapyynnöt

- Milloin olet ollut chat -lääkärin (lääkärisi.fi) vastaanotolla?
- Mitä labroja chat -lääkäri pyysi otettavaksi?
 - Labra-aikojen varaus Hyviksestä (www.hyvis.fi)
 - Labravastausten katsominen Omakannasta (www.kanta.fi)



Seinäjoen
Työterveys

Lähde: Sosiaali- ja terveysministeriön kirje 3756/2015. Sosiaalija terveysministeriön linjaukset terveydenhuollossa annettavista etäpalveluista. Hakupäivä 23.1.2022.

https://stm.fi/documents/1271139/1408010/STM_linjaukset_terveydenhuollon_et%C3%A4palvelut.pdf/866357e8-67-4357-bb30-fca6ad790360

Suostumuslomake kyselytutkimukseen osallistuville

Chat-palvelun mallinnus Seinäjoen Työterveyshuoltoon -asiakasnäkökulma palvelun kehittämiseksi

☐

Olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksen sisällöstä ja sen tarkoituksesta. Ymmärrän, että osallistumiseni on täysin vapaaehtoista ja voin halutessani keskeyttää opinnäytetyön tutkimukseen osallistumiseni olemalla palauttamatta kyselykaavaketta.

☐

Suostun siihen, että kyselyn aineistoa käytetään osana opinnäytetyötä. Kyselyn täytän omatoimisesti ja palautan nimettömänä mukana tulleeseen kirjekuoreen suljettuna joko sisäpostilla työterveyshuoltoon tai työterveyshuollon lukolliseen ulkopostilaatikkoon toimitettuna. Tiedän, että kysely tullaan toteuttamaan luottamuksellisesti ja sisältö on vain opinnäytetyön tekijän käyttöön. Kyselykaavake tullaan hävittämään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Hei!

Opiskelen Oulun ammattikorkeassa Hyvinvointia edistävien digipalveluiden asiantuntijan YAMK-tutkintoa. Opintoihini liittyen teen opinnäytetyön aiheesta: Chat palvelun mallintaminen Seinäjoen Työterveydelle. Opinnäytetyön tavoitteena on helpottaa tulevaisuudessa mahdollisen chat-palvelun käyttöönottoa.

Tarvitsisin apuanne opinnäytetyön tutkimusosuudessa, jossa tarkoituksena on kartoittaa missä asioissa asiakkaat ottavat työterveyshuoltoonsa yhteyttä sekä millaiset valmiudet heillä on chat-palvelun käyttöönotolle ja millaisia toiveita heillä olisi palvelua kohtaan.

Kutsun teidät opinnäytetyöhöni liittyvään työpajaan. Tämä tapahtuisi syyskuussa (PVM) työpäivän aikana toteutettuna työpajana työterveyshuollon tiloissa. Aikaa tähän varataan kaksi tuntia (KLO). Tänä aikana työterveyshoitajat hoitavat puhelimeen vastaamisen, jolloin te voitte keskittyä ainoastaan tähän työhön.

Tähän työpajaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja halutessanne voitte jättää sen myös kesken. Työpajassa tullaan kartoittamaan ideointipuun avulla millaisissa asioissa Seinäjoen Työterveyden asiakaskunta ottaa työterveyshuoltoonsa yhteyttä. Ideointipuu on eräs yhteiskehittämisen menetelmä. Siinä konkreettiseen puun muotoon tehdyn pohjan oksat koostuvat käsiteltävää asiaa koskevista näkökulmista. Työpajan osallistujat kirjoittavat ideansa lapuille ja ripustavat ne sille oksalle, johon se heidän mielestään kuuluu. Eli tässä työpajassa oksat koostuvat eri ammattiryhmiin kohdistuvista yhteydenotoista ja te kirjoitatte missä asioissa asiakkaat ottavat yhteyttä.

Tämän lisäksi tulen tekemään kyselyn osalle asiakkaistamme ja kartoittamaan mm. heidän valmiuksiaan ja toiveitaan. Näiden tutkimustulosten avulla koostan asiakaspolun ja asiakasprofiilit helpottamaan itse mallinnuksen kehittämistä.

Tutkimukseen osallistumista varten tarvitse teiltä allekirjoitetun suostumuskaavakkeen, joka on liitteenä. Voitte toimittaa sen minulle, joko skannattuna tai paperisena. Teidän henkilötietojanne ei tulla keräämään työpajan missään vaiheessa mutta ideointipuun oksat tullaan kuvaamaan.

Kiitos jo etukäteen!

yhteistyöterveisin Jaana Riutta

jaana.riutta@seinajoki.fi

Suostumuslomake työpajaan osallistuville

Chat-palvelun mallinnus Seinäjoen Työterveyshuoltoon -asiakasnäkökulma palvelun kehittämiseksi

☐

Olen saanut riittävästi tietoa työpajan sisällöstä ja sen tarkoituksesta. Ymmärrän, että osallistumiseni on täysin vapaaehtoista ja voin halutessani keskeyttää opinnäytetyön tutkimukseen osallistumiseni.

☐

Suostun siihen, että työpajan aineistoa käytetään osana opinnäytetyötä ja ideointipuuksille kirjoittamani asiat tullaan valokuvaamaan.

allekirjoitus ja nimenselvennys

Suostumus kehittämistyöpajaan osallistumisesta

Suostun osallistumaan tutkimuksellisen kehittämistyön kehittämistyöpajoihin ja annan luvan käyttää työpajoissa julki tuomiani ajatuksiani kehittämistyössä. Tiedän osallistumiseni olevan vapaaehtoista ja kehittämistyöpajojen tuotoksia tullaan käsittelemään niin, ettei henkilöllisyyteni paljastu valmiissa opinnäytetyössä. Työpajoissa tuotettua aineistoa ei luovuteta sellaisenaan opinnäytetyöprosessin ulkopuolisille henkilöille ja hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Allekirjoitus ja nimenselvennys