



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiina Leppä ja Mari Saaranluoma

DIGITAALINEN TRANSFORMAATIO

Digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen hoitohenkilöstön
näkökulmasta

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

YAMK

Sosiaali- ja terveysala

2026

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, YAMK Sosiaali- ja terveysala

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Tiina Leppä ja Mari Saaranluoma
Opinnäytetyön nimi	Digitaalinen transformaatio : Digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen hoitohenkilöstön näkökulmasta
Vuosi	2026
Kieli	suomi
Sivumäärä	78 + 2 liitettä
Ohjaaja	Piia Uusi-Kakkuri

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen hoitohenkilöstön kokemuksia digitaalisen transformaation toteutumisesta käytännössä. Tutkimuksen taustalla on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden digitalisoituminen. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa, miten hoitajat kokevat digitaalisten palveluiden käyttöönoton, niiden vaikutukset omaan työhön ja työympäristöön sekä asiakaskokemukseen.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentui digitaalisen transformaation käsitteestä, sen hyödyistä ja haasteista sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä asiakaskokemuksen merkityksestä. Tutkimus toteutettiin Webropol-kyselyllä, ja tutkimuksen aineisto kerättiin digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen sairaanhoitajilta ja terveydenhoitajilta.

Tulosten perusteella digitaalisten järjestelmien käyttöönotto on koettu pääosin myönteisenä. Hoitajat kokivat, että järjestelmät tukivat työn sujuvuutta, tiedonhallintaa sekä asiakaspalvelua. Haasteina nousivat esiin tekniset ongelmat, järjestelmien moninaisuus, koulutuksen riittävyys sekä kasvoton vuorovaikutus. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että digitaalisen transformaation onnistunut toteutus edellyttää johdon sitoutumista, muutosjohtamista, henkilöstön koulutusta ja riittäviä resursseja. Jatkokehittämisen kannalta keskeisiä painopisteitä ovat järjestelmien käytettävyyden parantaminen, asiakaslähtöisten palveluiden muotoilu sekä henkilöstön tukeminen muutoksessa.

Avainsanat digitaalinen transformaatio, asiakaskokemus, sosiaali- ja terveydenhuolto, teknologian käyttöönotto

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen

ABSTRACT

Author	Tiina Leppä ja Mari Saaranluoma
Title	Digital Customer Service Nursing Staff Experiences During the Digital Transformation
Year	2026
Language	Finnish
Pages	78 + 2 Appendices
Name of Supervisor	Piia Uusi-Kakkuri

The purpose of this thesis was to find the Wellbeing Services County of Ostrobothnia digital customer service nursing staffs experiences during the digital transformation. The background of the research is based on the digitalization of social- and healthcare services. The goal of this research was to map how different nurses experienced the use of digital services and their effects on their own work and work environment including customer experiences.

The frame of reference for the research was built around the digital transformation according to its benefits and challenges in social and healthcare services also in the importance of customer experiences. The research was fulfilled with the help of a Webropol inquiry, the answers were collected from nurses and public health nurses working in digital customer service.

According to the inquiry, the use of digital services has been taken positively. The nurses felt as though the system helped fluency, control, and customer service in their work. Challenges that emerged included technical difficulties, the complexity in systems, adequacy of education, and faceless interaction with the limitations of affection. In conclusion success in the use of digital transformation requires management commitment, change management, education of personnel, and sufficient resources. For further development, the central points are to improve the usability of services, shaping customer-oriented services, and helping the personnel in the transformation.

Keywords digital transformation, customer service experiences, nursing staff, social- and healthcare, adoption of technology

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
1 JOHDANTO.....	8
2 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	11
3 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS: DIGITAALINEN ASIAKASPALVELUKESKUS	12
4 DIGITAALINEN MUUTOS SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA .	17
4.1 Digitaalinen transformaatio	17
4.1.1 Digitaalinen transformaatio sosiaali- ja terveydenhuollossa	21
4.1.2 Digitaalisen transformaation haasteet ja hyödyt	27
4.2 Ammattilaisten kokemuksen merkitys digitaalisessa transformaatiossa	35
4.3 Asiakaskokemus ja laatu digitaalisessa asiakaspalvelukeskuksessa	38
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA MENETELMÄ.....	43
5.1 Opinnäytetyön aineiston kerääminen ja sen analysointi.....	45
6 TULOKSET.....	48
6.1 Käyttöönnoton onnistumisen kokemukset.....	48
6.2 Työnkuvan ja työympäristön muutos digitaalisessa arjessa...	55
6.3 Hyödyt, kipupisteet ja kehittämisen mahdollisuudet	56
6.4 Digitaaliset palvelut asiakkaiden näkökulmasta hoitajien arvioimana.....	61
7 TULOSTEN TARKASTELU.....	63
7.1 Hoitajien kokemus käyttöönotosta.....	63
7.2 Digitaalisen transformaation vaikutukset hoitajan työnkuvaan ja työympäristöön	66
7.3 Hoitajien kokemat hyödyt, haasteet ja kehittämistarpeet sekä vaikutukset asiakkaisiin.....	68
8 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	70

8.1 Tutkimustulosten hyödyntäminen	72
8.2 Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden pohdinta.....	73
8.3 Jatkotutkimusehdotukset	76
LÄHTEET.....	78
LIITTEET.....	87
LIITE 1. Saatekirje tutkimukseen osallistujalle FIN / SWE	87
LIITE 2. Kyselylomake	89

KUVALUETTELO

Kuva 1. Strateginen valmius organisaatiossa digitaalista muutosta johdettaessa muutokseen.....	29
Kuva 2. Potilastietojärjestelmät lääkärin työvälineenä 2021. Tutkimustuloksia.....	32
Kuva 3. Toimitusketjun digitalisoitumisen malli	34
Kuva 4. Diagrammi kyselystä, käyttöönoton arvio.	48
Kuva 5. Diagrammi vastauksista väittämiin digitaalisen muutoksen aiheuttamista vaikutuksista työtehtäviin.	49
Kuva 6. Diagrammi kyselystä, Vastauksia väittämiin haitoista.	53

LYHENTEET

WHO	<i>engl. World Health Organization, suomeksi Maailman terveysjärjestö</i>
IoT	<i>Internet of Things, suomeksi esineiden internet</i>
THL	<i>Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos</i>
ÖVPH	<i>ruots. Österbottens välfärdsområde, suomeksi Pohjanmaan hyvinvointialue</i>
EU	<i>Euroopan unioni</i>
OECD	<i>engl. Organisation for Economic Co-operation and Development, suomeksi Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö</i>
EHDS	<i>engl. European Health Data Space, suomeksi Euroopan terveysdata-avaruus</i>
CXO	<i>engl. Customer Experience Orientation, suomeksi asiakaskokemusorientaatio</i>

1 JOHDANTO

Kuvitellaan terveydenhuollon toimintaympäristö, jossa hoitaja saa reaaliaikaista tietoa potilaan voinnista ilman fyysistä läsnäoloa ja jossa päätöksenteko perustuu systemaattisesti kerättyyn ja analysoituun dataan. Tällaisessa järjestelmässä teknologia ei korvaa hoitotyön ammattilaista, vaan toimii hänen työnsä tukena mahdollistaen keskittymisen hoidon kannalta olennaisiin ja inhimillisesti merkityksellisiin tehtäviin. Digitaalinen transformaatio ja digitaalisuus kehittyvät kovaa vauhtia, pysymekö kehityksessä mukana?

Digitaalinen transformaatio on muovannut sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöä merkittävästi viime vuosina. Teknologian kehitys mahdollistaa hoitotyön toteuttamisen uudella tavalla, jossa reaaliaikainen tiedonkeruu, etämonitorointi ja dataan perustuva päätöksenteko tukevat hoidon laatua ja vaikuttavuutta. Digitaaliset ratkaisut eivät korvaa hoitotyön ammattilaista, vaan toimivat työn tukena, mahdollistaen keskittymisen hoidon kannalta olennaisiin ja inhimillisesti merkityksellisiin tehtäviin. Hoitajat säästävät aikaa ja saavat käyttöönsä tehokkaampia työkaluja, joilla turvata potilaiden hoito.

Digitaalinen transformaatio antaa mahdollisuuksia paremman tiedonkulun jakamiseen ja hyödyntämiseen. Päätöksentekoa parantavat tiedonkeruu, analysointi sekä käytännön soveltaminen. Nämä elementit myös ohjaavat hoitoprosesseja ja tukevat toisiaan. (Bhanushali & Shinde, 2020, s.1054).

Digitaalinen transformaatio auttaa parantamaan integraatiota tehostetun palveluasumisen sekä terveydenhuollon kanssa. Etähoito, telepalvelut ja mobiilisovellukset mahdollistavat hoidonsaannin potilaan omassa elinympäristössä ja parantavat palvelujen saavutettavuutta erityisesti harvaan asutuilla alueilla (Dorsey & Topol, 2016, s.154–161). Samalla

ne vastaavat väestön ikääntymisen sekä lisääntyvien palveluntarpeiden asettamiin haasteisiin, joita tulemme kohtaamaan lähitulevaisuudessa.

Digitaalisten työvälineiden käyttö ei ole kaikille käyttäjille itsestään selvää, minkä vuoksi koulutuksen, ohjauksen ja käyttäjäystävällisten ratkaisujen merkitys korostuu. Ilman riittävää tukea digitalisaatio voi lisätä eriarvoisuutta sekä kuormittaa henkilöstöä sen sijaan, että se keventäisi työtä. Ideaalitilanne on, että digitaaliset työkalut helpottavat ja tekevät työstä turvallisempaa, kestävämpää sekä tehokkaampaa.

Maailman terveysjärjestön (WHO,2023) raportti *Emerging Technologies and Scientific Innovations: A Global Public Health Perspective* tarkastelee digitaalisen transformaation vaikutuksia globaaliin terveydenhuoltoon. Raportin mukaan teknologia on keskeisessä roolissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmien kestävyiden vahvistamisessa erityisesti tilanteessa, jossa väestön ikääntyminen ja työvoiman riittävyys aiheuttavat haasteita. Tekoälyn, esineiden internetin (IoT) ja etämonitorointi tarjoavat mahdollisuuksia hoidon jatkuvuuden parantamiseen, resursien tehokkaampaan kohdentamiseen sekä yksilöllisemmän ja ennakkoivamman hoidon toteuttamiseen. Samalla teknologiset ratkaisut voivat keventää hoitohenkilöstön työkuormaa esimerkiksi automatisoimalla rutiinitehtäviä, tukemalla päätöksentekoa ja mahdollistamalla potilaiden tilan seurannan ilman jatkuvaa fyysistä läsnäoloa (WHO 2023, s.3,5,9–10,26,30,42–43,45,54,63,68–70, XI-XIII).

WHO korostaa myös eettisesti kestävä ja yhdenvertaista lähestymistapaa teknologian hyödyntämisessä. Digitaalisten ratkaisujen tulee turvata yksityisyys ja tietoturva sekä huomioida eri väestöryhmien tarpeet. Lisäksi kansainvälisen yhteistyön merkitys on suuri, jotta teknologinen kehitys ei rajoitu vain korkean tulotason maihin, vaan tukee terveyden edistämistä ja hoidon saavutettavuutta myös matalan ja keskitulotason alueilla (WHO 2023, s.3,5,9–10,26,30,42–43,45,54,63,68–70, XI-XIII).

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan digitaalisen transformaation merkitystä ja toteutumista sosiaali- ja terveysalalla hoitohenkilökunnan näkökulmasta. Hoitajien kokemuksia kartoittamalla pyritään selvittämään, miten digitaalisten ratkaisujen käyttöönotto vastaa palvelujärjestelmän kehittämistarpeisiin ja tukee hoitotyötä käytännön tasolla. Digitaalisten työvälineiden hyödyntäminen voi parantaa prosessien tehokkuutta, tukea päätöksentekoa sekä helpottaa hoitohenkilökunnan arkea.

Organisaatioille digitaalinen transformaatio luo paineita kehittää ja ottaa käyttöön uusia teknologisia ratkaisuja kustannustehokkuuden ja asiakastytyväisyyden parantamiseksi. Käyttäjystävälliset digitaaliset järjestelmät voivat lisätä työn sujuvuutta ja luoda uusia mahdollisuuksia asiakaskokemuksen kehittämiseen (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, THL, 2024).

Pohjanmaan hyvinvointialueella digitaalisten palveluiden käyttö on lisääntynyt ja digitalisoituminen on muuttanut hoitajien työnkuvaa. Digitaalinen transformaatio on siten ajankohtainen ja tutkimisen arvoinen ilmiö. Tässä opinnäytetyössä kohderyhmäksi valikoitui digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat, joilla on vahvaa käytännön kokemusta digitaalisista toimintamalleista, erityisesti puhelimitse tapahtuvasta hoidon tarpeen arviosta.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada vastaus tutkimuskysymykseen: *kuinka digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen hoitajat kokevat digitaalisen transformaation toteutumisen käytännössä*. Tutkimustulosten avulla arvioidaan digitaalisen transformaation onnistumista ja esitetään kehitysehdotuksia Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen toiminnan laadulliseksi kehittämiseksi

2 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan hoitohenkilökunnan kokemuksia ja ajatuksia digitaalisesta transformaatiosta, sekä sen toteutumisesta käytännössä. Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen hoitohenkilöstön kokema hyöty suhteessa digitaalisten palveluiden lisääntyneeseen käyttöön. Tuloksen saatuamme pystymme todentamaan digitaalisen transformaa-tion hyödyt ja haasteet toiminnan kehittämiseksi ja optimoimiseksi tulevaisuudessa.

Tutkimuksessa haetaan vastausta seuraavaan tutkimuskysymykseen:

- Kuinka digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen hoitohenkilöstö kokee digitaalisen transformaa-tion toteutumisen ja sen vaikutukset käytännön työssään.

Alakysymyksiä ovat seuraavat:

-Miten digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen hoitohenkilöstö kokee digitaalisen transformaa-tion vaikutukset omaan työhön ja työympäristöön?

-Mitä hyötyjä, haasteita tai kehittämistarpeita hoitohenkilöstö liittää digitaalisten palveluiden käyttöön?

-Miten hoitohenkilöstö kokee digitaalisten palveluiden vaikutukset asiakastyöhön ja asiakaskokemukseen?

3 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS: DIGITAALINEN ASIAKASPALVELUKESKUS

Tarkastelemme työssä, millaisia digitaalisia palveluja pohjanmaan hyvinvointialue tarjoaa. Alueella on erilaisia digitaalisia järjestelmiä. Niitä ovat: Chatbot-pohjainen työkalu, joka on robotti ja eräänlainen virtuaalinen avustaja sekä omaolo-pohjainen työkalu, jossa potilas itse pystyy tekemään oirearvion ja ohjelma ohjaa saamaan oikeaa hoitoa, esimerkiksi virtsatieinfektioon. Lisäksi erilaiset digitaaliset palvelut, kuten digitaalinen ajanvaraus, Helppari sekä Buddycare sovellukset. Näiden lisäksi käytössä on erilaisia digitaalisia lomakkeita. (Pohjanmaan hyvinvointialue, 2024.)

Sairaanhoidon digitaalinen vastaanoton pilotointi aloitettiin hyvinvointialueella 2025 ja laajennus aloitettu 2026. Vuonna 2025 Pohjanmaan hyvinvointialueella käynnistettiin laaja digitaalisen vastaanoton pilotti, joka tarjoaa Chat-asioinnin 15.1.2026 alkaen, koko väestölle pohjanmaan hyvinvointialueella. Kuvien lähettämisen potilaalta hoitajalle. Videovastaanotot tulevat osaksi palvelua. Lisäksi on mahdollisuus hoitaa asioita ilman fyysistä käyntiä. Tavoitteena pohjanmaan hyvinvointialueella on avata palvelu koko väestölle vuoden 2026 alussa. Palvelu on osa THL:n, Turun yliopiston ja Aalto-yliopiston tutkimusta digipalvelujen vaikuttavuudesta. (Pohjanmaan hyvinvointialue, 2025.)

Pohjanmaan hyvinvointialue laajentaa omia chat-palveluitaan vuosina 2025–2026. Tällä hetkellä, kun opinnäytetyötä on tehty, hyvinvointialueelle on tullut jo kuusi erilaista chattia ja palvelu laajenee edelleen. Vuonna 2025 avattiin mm. ehkäisyneuvolan chat, mielenterveys- ja riippuvuuschat, yleinen asiointichat, terveydenhuollon chat sekä sosiaalihuollon chat. Chat-palvelut ovat käytettävissä sekä ÖVPH-sovelluksessa että verkkosivuilla. (Pohjanmaan hyvinvointialue 2025, 31.3.)

Alueella on myös panostettu ajanvaraustoimintoihin. Ajanvaraus toimii seuraavissa sähköisissä palveluissa; kansalaisen terveysterveystoiminnassa, oma- palvelussa, ÖVPH-sovelluksessa, joka on mahdollista ladata kännykkään digitaalisen vastaanoton yhteydessä. Ajanvaraus on ollut käytettävissä myös digitaalisen vastaanoton pilotin aikana (Pohjanmaan hyvinvointialue. 2025).

Pohjanmaan hyvinvointialue otti käyttöön koko alueen yhteisen digitaalisen asiointikanavan 31.3.2025. Palvelu sisältää kansalaisen terveysterveystoiminnan (terveydenhuollon digitaalinen asiointi), omapalvelun (sosiaalihuollon digitaalinen asiointi), ajanvaraukset, viestit ammattilaisille, omat tiedot ja dokumentit, lomakkeet ja hakemukset (Pohjanmaan hyvinvointialue. 2025, 31.3).

Hyvinvointialueella palveluita kehitetään digitaalisen transformaation osalta ja se on osa valtakunnallista sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta. Tavoitteena on parantaa potilaille tarjottavaa palveluiden saavutettavuutta, yhdenvertaisuutta sekä sujuvuutta. Vuosina 2025–2026 hyvinvointialueen digipalvelut tulevat laajenemaan ja niitä tullaan yhtenäistämään. Painopisteenä siirrytään käyttämään keskitettyjä asiointikanavia, monikanavaisia palveluratkaisuja sekä digitaalista hoidon tarpeen arviointia. Digitaaliset palvelut on liitetty keskeisenä osana alueen strategiaan. Palvelut tukevat sekä palveluiden tehokkuutta että asiakkaiden mahdollisuuksia hoitaa asioitaan ajasta ja paikasta riippumatta. (Pohjanmaan hyvinvointialue, 2025, 31.3.)

Keskeisin uudistus hyvinvointialueella on ollut yhteisen digitaalisen asiointikanavan käyttöönotto. Tavoitteena on ollut tarjota asiakkaille ”yhden luukun” periaatteella toimiva palvelu. Palvelun kautta asiakas pystyy hoitamaan asioita, jotka koskevat terveyden- tai sosiaalihuoltoa. Tämä asiointikanava sisältää seuraavia asioita: ajanvaraus, viestinnän ammattilaisten kanssa, omien tietojen tarkastelu ja sähköiset lomakkeet. Yhteinen asiointialusta vähentää palveluiden pirstaleisuutta ja se

tukee asiakkaan sujuvaa palvelupolkua. (Pohjanmaan hyvinvointialue, 2025, 31.3.)

Terveydenhuollossa on avattu digitaalinen vastaanotto, joka on merkittävä kehityskohde. Digitaalinen vastaanotto antaa mahdollisuuden hoidon tarpeen arviointiin, chat-keskusteluihin, kuvien lähettämiseen sekä videovastaanottoon. (Rinne kangas, 2025.)

Terveydenhuollon digitaalisten palveluiden tavoitteena on tarjota vaihtoehto perinteiselle vastaanotolle. Digitaaliset palvelut mahdollistavat sen, että fyysisten käyntien tarve vähenee silloin, kun se on lääketieteellisesti perusteltua. Digitaalisen vastaanoton laajentaminen koko väestölle vuonna 2026 tulee tukemaan hoidon saatavuutta ja se vastaa asiakkaiden kasvaviin odotuksiin siitä, että saa nopeasti ja joustavasti palveluita. Edellytyksenä on, että henkilöstöllä on uudenlaista osaamista ja kykyä toimia digitaalisissa ympäristöissä. (Rinne kangas, 2025.)

Alueella toimii myös chat-palvelut ja ne tarjoavat matalan kynnyksen yhteydenottokanavan. Potilailla on mahdollisuus saada neuvontaa ilman puhelinjonotusta. Chat-palveluiden laajentuessa ehkäisyneuvolaan, mielenterveys- ja riippuvuuspalveluihin sekä yleiseen asiointiin, on se tukenut palveluiden saavutettavuutta. Lisäksi se on vastannut alueen asiakkaiden toiveisiin siitä, että heidän on mahdollista saada reaaliaikaista vuorovaikutusta. Alueella monikanavaisuus on keskeinen osa potilaan digitaalista asiakaskokemusta (Rinne kangas, 2025).

Sosiaalihuollon puolella Omapalvelu on tarjonnut sähköisiä hakemuksia potilaille. Niiden avulla voidaan tarkastella päätöksiä ja viestintää ammattilaisten kanssa. Palvelun tarkoituksena on tukea asiakkaan osallisuutta ja antaa tässäkin mahdollisuus siihen, että pystytään hoitamaan asioita ilman fyysistä käyntiä. Sosiaalihuollon digitalisaatio onkin edennyt vaiheittain. Tavoitteeksi vuosille 2025–2026 on asetettu, että säh-

köisten lomakkeiden määrää lisätään ja parannetaan palveluiden käytettävyyttä. Tämä tavoite on myös linjassa valtakunnallisten tavoitteiden kanssa. Tavoitteissa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja palveluiden yhdenvertaista saavutettavuutta. (Pohjanmaan hyvinvointialue, 2025.)

Pohjanmaan hyvinvointialueilla digipalveluiden kokonaisuutta on myös täydennetty tarjoamalla potilaille ÖVPH-sovellus. Sovellus kokoaa yhteen hyvinvointialueen kaikki keskeisimmät digipalvelut. Sovelluksella voidaan helpottaa asiakkaiden navigointia palveluissa. Sovellus myös tarjoaa keskitetyn pääsyn chat-palveluiden pariin, ajanvaraukseen, omien tietojen tarkasteluun ja potilasohjeisiin. Sovellus toimii hyvinvointialueella osana laajempaa digitaalista ekosysteemiä. Tavoite on tarjota asiakkaille yhtenäisempi ja selkeämpi palvelukokemus. (Pohjanmaan hyvinvointialue, 2025.)

Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaaliset palvelut vuosina 2025–2026 muodostavat ison kehittyvän kokonaisuuden. Kokonaisuudessa ovat korostuneet palveluiden monikanavaisuus, saavutettavuus sekä asiakaslähtöisyys. Digitaalisten palveluiden kehittäminen on tärkeä osa palveluiden kehittämistä ja sen on tuettava tehokkuutta ja asiakkaiden mahdollisuuksia hoitaa asioitaan joustavasti. Nämä muutokset edellyttävät, että henkilöstöllä on uudenlaista osaamista sekä kykyä toimia muuttuvassa digitaalisessa toimintaympäristössä. (Pohjanmaan hyvinvointialue, 2025.)

Pohjanmaan hyvinvointialue on perustettu osana maakunta- ja soteuudistusta tammikuun alussa 2023. Pohjanmaan hyvinvointikuntayhtymä perustettiin jo vuotta aikaisemmin, 1.1.2022. Tuolloin aloitti toimintansa myös digitaalinen asiakaspalvelukeskus. Tuolloin hoidon tarpeen arvio siirtyi kuntien terveysasemilta keskitettyyn hoidon tarpeen arvioon, digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen alle. Henkilökuntaa hoidon tarpeen arvioinnissa on 32 henkilöä. Kaikki ovat koulutukseltaan sairaanhoitajia tai terveydenhoitajia. Työ on päivätyötä, palvelua on saatavilla arkisin

kello 8–16 välillä. Virka-ajan ulkopuolella vastaavan palvelun tarjoaa Päivystysapu 116 117. Hoidon tarpeen arvion henkilökunnalla on käytävissään hoidontarpeenarvio.fi sekä hoidonperusteet.fi- sovellus, joka ohjaa kysymysten laatimisessa sekä ratkaisujen hakemisessa.

Tämä mahdollistaa laadukkaan, kansallisesti yhdenvertaisen ja tutkituun tietoon pohjautuvan kiireellisen hoidon tarpeen arvioinnin. Hoidonperusteet.fi ja hoidontarpeenarvio.fi sisällöt pohjautuvat sosiaali- ja terveysministeriön kansallisiin aikuisten ja lasten kiireellisen hoidon perusteisiin. Seuraamalla sivustojen kysymystenasettelua, saavat potilaat laadukasta ja yhdenvertaista hoidon tarpeen arviota. Nämä tiedot on tarkistettu Digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen apulaisosastonhoitaja Anna Kuoppalalta.

Toiminnan alussa haastetta aiheutti eri terveysasemien käyttämät potilastietojärjestelmät. Järjestelmien poikkeavat ominaisuudet vaativat henkilöstöltä joustoa ja laaja-alaista osaamista. Näiden haasteiden odotetaan helpottavan yhteisen LifeCare- järjestelmän käyttöönoton myötä. Lisäksi haasteita, varsinkin toiminnan alussa, tuotti alueelliset, toisistaan poikkeavat käytänteet. Myös Pohjanmaan hyvinvointialueen voimakas kaksikielisyys tuo osaltaan haastetta henkilökunnalle.

Puhelintyössä ei pysty käyttämään apuna nonverbaalista viestintää, joten on tärkeää, että kysymystenasettelu on sellaista, että potilas osaa mahdollisimman selkeästi ja totuudenmukaisesti kuvata oireensa. Positiivisena puolena keskittämislle on riippumattomuus maantieteellisestä sijainnista sekä palvelun laadun tasavertaisuus.

4 DIGITAALINEN MUUTOS SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA

Seuraavassa luvussa tarkastelemme digitaalista transformaatiota kokonaisuuksena sekä ilmiönä. Digitaalinen transformaatio muuttaa palvelujen tuottamisen tapoja ja sillä on suora vaikutus hoitotyön arkeen. Tässä teoreettisessa viitekehyksessä luodaan perusta opinnäytetyön empiriselle osuudelle, joka auttaa lukijaa ymmärtämään, miksi hoitajien kokemukset ovat mielestämme ratkaisevia digitaalisen muutoksen onnistumiselle.

4.1 Digitaalinen transformaatio

Tarkastelemme opinnäytetyössä kahta ilmiötä, digitaalinen transformaatio sekä henkilökunnan kokemus digitaalisen transformaation toteutumisesta hoitotyössä. Ilmiöt toimivat teoreettisena viitekehystenä työllemme ja sen pohjalta käsittelemme aihealuetta. Avaamme käsitteitä sekä teoreettista tietoperustaa enemmän.

Tarkastelemme, miten muutos vaikuttaa henkilökuntaan. Muutoksen aiheuttamia vaikutuksia tarkastelemme digitaalisen transformaation kautta. Digitaalinen transformaatio viittaa käsitteenä uuden teknologian mahdollistaman muutosprosessin hyödyntämiseen organisaation toiminnassa (Luttinen, 2018, s.6).

Digitaalisen transformaation käsitettä ei ole onnistuttu määrittelemään yhtenäisesti, vaan tutkimukset osoittavat, että määritelmä vaihtelee vastaajan mukaan. Tämä viittaa siihen, että digitaalinen transformaatio on monimutkainen ja monimuotoinen ilmiö, jonka ymmärtäminen ja tulkinna riippuvat suuresti kontekstista ja näkökulmasta. Asiaa on käsitelty useissa opinnäytetöissä sekä tutkimuksissa.

Digitaalinen transformaatio viittaa käsitteenä uuden teknologian mahdollistaman muutosprosessin hyödyntämiseen organisaation toiminnassa. Sen päätavoitteena on maksimoida palveluista saavutettavat hyödyt organisaatiolle sekä tehostaa toimintaprosesseja (Luttinen, 2018, s.6).

Digitaalisen transformaation käsitteen monitulkintaisuus on ilmeinen, sillä sen määritelmä vaihtelee vastaajan mukaan. Vial (2019) käsitteli tätä ilmiötä kirjallisuuskatsauksessa, jossa analysoitiin 28 eri tutkimusta. Näistä lähes jokainen tarjosi oman erilaisen näkemyksensä käsitteestä. Siitä syystä käsitettä ei pystytty yksiselitteisesti määrittelemään. Huomioitavaa on, että vastaus riippui siitä, keneltä asiaa kysyttiin ja sen mukaan oli muodostettava määre. Digitaalinen transformaatio vaikuttaa myös organisaation kulttuuriin.

Kytösalmi (2019) kirjoitti teoksessaan, että digitaalinen transformaatio ei rajoitu ainoastaan erilaisten teknologioiden käyttöönottoon, vaan se koskettaa myös organisaation kulttuuria. Muutoksen tavoitteena on muuttaa toimintatapoja ja kehittää prosesseihin tehokkaampia käytäntöjä, mitkä vaikuttavat organisaation kulttuuriinkin. Käsitettä avattiin samasta näkökulmasta toisessa tutkimuksessa, jossa digitaalinen transformaatio alueena korostuu organisaation kokonaisvaltaisena muutoksena. Tämä muutos ei rajoittunut pelkästään teknologisiin ratkaisuihin, vaan se sisälsi myös organisaation kulttuurin uudistamisen. Määritelmä laajensi käsitystä siitä, että digitaalinen transformaatio kattaa koko organisaation, ei ainoastaan yksittäisiä prosesseja (Mergel ym, 2019, s.10–11).

Tarkasteltaessa muita tutkimuksia, voidaan todeta, että digitaalinen transformaatio käsitettiin organisaatioiden liiketoimintamallin keskeisenä osana. Tämä käsite kattoi uuden teknologian tuomat prosessit, näkökulmat ja tuotantotavat (Fenechin ja muut, 2019, s.167), joten mää-

reen tulkinta oli aika kapea-alaista. Syynä tähän on se, ettei tutkimuksessa pienemmän ryhmän näkökulmaa käsitteen avaamisessa otettu lainkaan huomioon.

Pellicelli (2023) avasi käsitettä omassa tutkimuksessaan monisyysemin. Tutkimuksessa kirjoitettiin, että Digitaalinen transformaatio on prosessi, jossa digitaalitekniikkaa hyödynnetään organisaation uudistamiseksi vastaamaan paremmin markkinoiden vaatimuksiin. Tämä prosessi edellyttäisi organisaation toimintojen, tuotteiden, tuotannon ja palveluiden uudelleensuunnittelua alusta alkaen uusien teknologioiden integroinnin avulla. Digitaalinen transformaatio on matka, jolla on moninaisia tavoitteita ja menetelmiä, jotka tällöin vaihtelevat toimialan mukaan. Tämän polun seuraaminen edellyttää muutosjohtamisprosessia, jotta organisaatio voi voittaa tavanomaisen vastarinnan ja sopeutua siirtymävaiheeseen. Avaus kattoi useampia osa-alueita, joita käsite pitää sisällään.

Kolmantena näkökulmana voidaan tarkastella Palomäen (2020, s.174) artikkelia *Julkisen hallinnon haasteita ja mahdollisuuksia digitaalisessa transformaatioissa*, jossa digitalisaatio määritellään ilmiönä monisyyseksi ja kompleksiseksi. Digitalisaation nopea kehitys näkyy erityisesti siinä, että käsitteelle on olemassa lukuisia erilaisia määritelmiä ja selityksiä niin tieteellisissä julkaisuissa kuin mediassa.

Palomäki viittaa Siukosen ja Neittaanmäen (2019, s.52) tutkimukseen, jossa digitalisaatio määritellään "tietokoneiden koodatuksi informaatioksi, jonka käsittelyyn tarvitaan digitaalisia prosessoreita, muistia ja siirtoteknologiaa." Lisäksi hän hyödyntää Business Dictionaryn määritelmää, jonka mukaan digitalisaatio tarkoittaa "digitaalisten teknologioiden yhdistämistä kiinteäksi osaksi ihmisten jokapäiväistä elämää."

Näiden rinnalla Palomäki tarkastelee myös Alasoinin (2015, s.26), Kenneyn, Rouvinen ja Zysmanin (2015, s.1) sekä Hämäläisen, Maulan ja

Suomisen (2016, s.21) tulkintoja, joissa digitalisaatio nähdään samankaltaisesti laajana ja monitahoisena ilmiönä. Yhteinen näkemys näissä määritelmässä on, että digitalisaatio ei rajoitu yksittäisen organisaation siirtymiseen digitaalisiin toimintamalleihin. Sen sijaan kyse on teolliseen vallankumoukseen verrattavasta yhteiskunnallisesta murroksesta, jossa koko toimintaympäristö muuttuu digitaalisen teknologian ja uusien innovaatioiden myötä.

Palomäki (2020) erottaa digitalisaation käsitteestä digitaalisen transformaation, joka määritellään digitaalisen teknologian hyödyntämiseksi ja integraatioksi kaikille elämänalueille. Digitaalinen transformaatio ei siis ole pelkästään tekninen muutos, vaan se voi vaikuttaa ihmisten käyttäytymiseen, markkinoiden dynamiikkaan sekä yritysten ydintoiminnan radikaaliin uudistumiseen.

Konsensusena voidaan todeta, että digitaalinen transformaatio käsittää aina organisaation muutoksen sekä teknologian implementoinnin. Kaikki määritelmät sisältävät myös sen, että organisaatio tai yksikkö muuttui toimivammaksi, tuottaen näin parempaa arvoa niin organisaatiolle, henkilöstölle kuin asiakas- tai potilasryhmille. Laajemmassa mittakaavassa digitaalinen transformaatio edistää myös yhteiskunnallista kehitystä. (Vial, 2019, s.6–9).

Digitaalinen transformaatio on monisyinen ja laaja-alainen prosessi, joka voidaan ymmärtää sekä organisaation strategisena muutoksena että kulttuurin muutoksena. Digitaalinen transformaatio sisältää uuden teknologian käyttöönoton ja prosessien uudistamisen, mikä vaatii kokonaisvaltaista lähestymistapaa ja laajempaa näkökulmaa.

4.1.1 Digitaalinen transformaatio sosiaali- ja terveydenhuollossa

Useissa maissa on tunnistettu kasvavan palvelutarpeen ja hoitajapulan muodostavan merkittävän haasteen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiselle, aivan kuten Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen, THL (2025) verkkosivuilla todetaan. Näihin haasteisiin on pyritty vastaamaan digitaalisten palvelujen avulla. Palveluiden nähdään tarjoavan ratkaisuja resurssien kohdentamiseen sekä saavutettavuuden parantamiseen. Kansainvälisellä tasolla digitaalinen transformaatio on nostettu keskeiseksi painopistealueeksi. Maailman terveysjärjestö (WHO) ja Euroopan unioni (EU) ovat korostaneet digitaalisten ratkaisujen merkitystä sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisen ja uudistamisessa.

Organisation for Economic Co-operation and Development OECD eli Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön raportissa (2024) *Health in the 21st Century: Digital Transformation of Health Systems – Update 2024* huomioitiin hoitajapula ja raportti korostaa, että digitaalisten ratkaisujen käyttöönotto on mahdollistanut terveydenhuollon ammattilaisten työajan uudelleen kohdentamisen.

Raportissa (OECD, 2024) todetaan, että jopa 20–30 prosenttia hallinnollisista tehtävistä voidaan automatisoinnin ja digitaalisten työkalujen avulla siirtää pois manuaalisesta työstä. Tämä vapauttaa henkilöstön aikaa suoraan potilastyöhön. Raportin havainnot osoittavat, että digitaalinen transformaatio ei ole pelkästään teknologinen uudistus, vaan sillä on konkreettinen ja mitattava vaikutus terveydenhuollon toimivuuteen ja resurssien tehokkaaseen käyttöön.

Uusi muutos digitaalisen transformaation ja hoitajapulan osalta tämä ei ole, koska Maailman terveysjärjestö (WHO, 2017) on integroinut teknologisten innovaatioiden hyödyntämisen keskeiseksi osaksi strategiaansa

ja toimintasuunnitelmaansa, jotka käsittelevät globaalin ikääntymisen ja terveyden kysymyksiä. Strategiassa korostui erityisesti teknologian soveltamisen ja kehittämisen potentiaali kotiympäristöissä. Varsinkin sellaisissa maissa, joissa hoitajaresurssit ovat niukat. Siitä syystä strategia arvioi teknologisten ratkaisujen tarjoavan merkittäviä etuja ikään-tyvän väestön terveyden edistämässä ja hyvinvoinnin tukemisessa.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden tulee toimia aktiivisesti digitaalisten palvelujen kehittäjinä, todetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2025) verkkosivuilla. Keskeinen osa tätä kehittämistyötä on toiminnan muutos ja sen systemaattinen suunnittelu. Organisaatioiden on tunnistettava ne osa-alueet, joihin digitaalista transformaatiota voidaan soveltaa, ja johdettava muutosta kokonaisuutena.

Tällaisen muutoksen onnistunut toteuttaminen edellyttää vahvaa muutosjohtamisen osaamista sekä selkeästi määriteltyjä prosesseja, jotka tukevat henkilöstön ja palvelujen siirtymistä digitaalisiin toimintamalleihin. Sote-tieto-strategian (2020) mukaan digitaalinen muutos edellyttää selkeää toiminnanohjausta ja henkilöstön osaamisen jatkuvaa tukemista. Kujalan ym. (2018) mukaan verkkokoulutus tarjoaa joustavan tavan tukea henkilöstön osaamista. Digitaaliset koulutusratkaisut voivat vähentää muutoksen aiheuttamaa kuormitusta ja tukea hoitajien työhyvinvointia.

THL:n (2025) sivuilla painotettiin lisäksi sitä, että eri palvelujen saumattomuus on välttämätöntä, jotta ne voidaan limittää yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi. Digitaalisten prosessien rinnalla on tarpeen ylläpitää myös perinteisiä toimintamalleja, jolloin varmistetaan palvelujen jatkuvuus ja saavutettavuus kaikille asiakasryhmille. Tämän tueksi THL on julkaissut yleisoppaan, joka tarjoaa käytännön ohjeistusta digitaalisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Oppaassa kuvataan, mitä

digitaalinen transformaatio edellyttää organisaatioilta. Lisäksi siinä huomioidaan sekä hyvinvointialueiden tarpeet että kansalliset suositukset ja niiden mukaiset toimintamallit.

Siitä, että järjestelmät toimivat saumattomasti oli kirjoitettu Euroopan komissio julkaisussa vuonna 2024 *European Health Data Space (EHDS)* -asetuksessa. Tavoitteena on yhdenmukaistaa terveystietojen hyödyntämistä koko EU:n alueella. Asetus edellyttää, että digitaalisten palvelujen ja tietojärjestelmien yhteen toimivuus sekä tietoturva varmistetaan kaikissa jäsenvaltioissa (Euroopan komissio, 2024).

Pyrkimyksenä on, että palveluketjut toimivat ja potilaan hoitopolku on saumaton riippumatta siitä, missä maassa tai alueella palvelu tuotetaan (Euroopan komissio, 2024). Asetuksen linjaukset tukevat myös Suomen hyvinvointialueiden kehitystyötä, sillä ne korostavat tarvetta yhtenäisille ja yhteensopiville tietojärjestelmille koko maan tasolla.

Myös epätasaisesta etenemisestä kirjoitettiin OECD:n (2024) julkaisemassa *Health in the 21st Century: Digital Transformation of Health Systems – Update 2024* -raportissa, joka tarjoaa ajantasaisen katsauksen digitaalisen transformaation etenemisestä eri maissa. Raportin mukaan digitalisaation kehitysvauhti vaihtelee huomattavasti valtioiden välillä, mutta sen vaikutukset terveydenhuollon palvelutuotantoon ovat olleet kautta linjan merkittäviä.

Myös Valtiovarainministeriön *Digitaalinen kompassi 2030*-seurantareportti (2024, s.10, 17, 21–22, 34–35, 37), vahvistaa osaltaan sen, että digitaalisten palvelujen käyttö ei jakaudu Suomessa tasaisesti. Raportissa todetaan, että alueelliset erot digitaalisten palvelujen hyödyntämisessä ovat edelleen huomattavia. Ne heijastuvat sekä palvelujen saavutettavuuteen että kansalaisten yhdenvertaisiin mahdollisuuksiin käyttää digitaalisia ratkaisuja. Keskeisiksi digitaalisen kehityksen hidasteiksi

tunnistettiin puutteellinen digitaalinen osaaminen, palvelujen monimutkaisuus sekä saavutettavuuden ongelmat. Nämä tekijät muodostavat merkittävän riskin digisyrjäytymiselle, erityisesti niissä väestöryhmissä, joilla on jo valmiiksi heikommat valmiudet käyttävät digitaalisia palveluja.

Valtiovarainministeriön *Digitaalinen kompassi 2030*-seurantatiedonantokirja (2024, s.10, 17, 21–22, 34–35, 37) havainnot korostavat, että palvelujen kehittäjien on kiinnitettävä erityistä huomiota digitaaliseen yhdenvertaisuuteen, käyttäjien tukemiseen sekä palvelujen selkeyteen ja saavutettavuuteen, jotta digipalvelut voivat aidosti palvella koko väestöä.

Digitaalisten palveluiden epätasainen käyttö sosiaali- ja terveydenhuollossa ei ole uusi ilmiö. Marttinen (2018, s.156) nosti teoksessaan: *Palvelukseen halutaan robotti – Tekoäly ja tulevaisuuden työelämä* esiin, että digitaalisten palvelujen hyödyntämisessä on Suomessa merkittäviä alueellisia ja väestöryhmittäisiä eroja. Sen mukaan digipalvelujen käyttöön vaikuttavat erityisesti ikä, sukupuoli, koulutustaso ja asuinalue. Eri alueiden välillä havaittiin huomattavia eroja palvelujen saavutettavuudessa ja käytön yleisyydessä.

Digipalvelujen aktiivisimpia käyttäjiä olivat nuoret naiset, kun taas ikääntyneiden keskuudessa digitaalisten palvelujen käyttö oli selvästi vähäisempää. Ikäihmisille suunnatussa kyselyssä jopa 15 prosenttia vastaajista ilmoitti, ettei ollut käyttänyt lainkaan digitaalisia palveluja. Keskeiseksi syyksi nousi puutteellinen osaaminen sekä koettu vaikeakäyttöisyys. Lisäksi 31 prosenttia vastaajista toivoi saavansa koulutusta ja ohjausta digitaalisten palvelujen käyttöön, mikä korostaa tarvetta vahvistaa digitaalista yhdenvertaisuutta ja käyttäjien tukipalveluja Marttinen (2018, s.156).

Digitaalisen transformaation vaikutuksia voidaan tarkastella myös sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolella. Useat eri toimialojen yritykset

hyödyntävät jo laajasti tekoälyä ja automaatiota osana liiketoimintaprosessejaan. Tekoälyä sovelletaan muun muassa tilastollisessa ennustamisessa, havaintojen tekemisessä, luonnollisen kielen käsittelyssä sekä erilaisten suunnitteluprosessien tukena. Nämä esimerkit osoittavat, että digitaalinen murros ei rajoitu vain yhteen sektoriin, vaan se muuttaa laajasti organisaatioiden toimintatapoja ja palvelurakenteita. Sosiaali- ja terveydenhuollon näkökulmasta muiden toimialojen kehitys tarjoaa arvokasta tietoa siitä, millaisia mahdollisuuksia ja haasteita digitaalinen transformaatio voi tuoda mukanaan (Marttinen, 2018, s.156). Näin saamme ymmärryksen myös siitä, mitä mahdollisuuksia hyvinvointialueella saattaa olla digitaalisen transformaation osalta.

Tekoälyn soveltaminen on laajentunut teollisuuteen, missä se ilmenee erilaisten robotiikkalaitteiden käytössä, sekä finanssialaan, jossa tekoäly analysoi markkinadynamiikkaa ja lainaprosesseja. Asiakaspalvelussa tekoäly toimii moninaisina asiakaspalvelijoina, mahdollistaen tehokkaamman ja saavutettavamman asiakaskokemuksen. (Marttinen, 2018, s.156.)

Kirjallisuuden sekä tutkimusten perusteella voimme todeta, että sosiaali- ja terveysalalla on saavutettu merkittäviä etuja erityisesti telelääketieteen avulla. Tämä kehitys on tehnyt hoitohenkilökunnasta saavutettavampaa ja edesauttanut avun saamista aiempaa nopeammin. Digitalisaation myötä tiedonkulku ja potilasturvallisuus ovat parantuneet. Lisäksi robottien ja tekoälyn integroiminen sosiaali- ja terveydenhuoltoon on osoittautunut merkitykselliseksi uudistukseksi.

Nämä virtuaaliset avustajat tarjoavat käyttäjille reaaliaikaista tukea, mikä osaltaan vähentävät perinteisten palveluiden kuormitusta ja parantaa asiakaskokemusta. Omaolo-pohjainen sovellus on toinen esimerkki digitalisaation hyödyistä, sillä se mahdollistaa potilaiden oirearvion tekemisen omatoimisesti. Tämä auttaa ihmisiä saamaan nopeaa ja asiantuntevaa ohjausta potilaiden tarpeiden mukaan.

Lisäksi alueella on otettu käyttöön useita muita digitaalisia palveluja, kuten digitaalinen ajanvarausjärjestelmä, joka optimoi aikataulutusta ja vähentää odotusaikoja. Helppari- ja Buddycare-sovellukset tarjoavat käyttäjille helppoa pääsyä terveystaloihin ja erityistukeen. Erilaisten digitaalisten lomakkeiden hyödyntäminen tehostaa palveluprosesseja, mikä lisää sekä tehokkuutta että asiakastyytyvyyttä. (Pohjanmaan hyvinvointialue, 2024.)

Jo Antti Rinteen hallitusohjelmassa vuodelta 2019 korostetaan digitalisaation potentiaalia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden parantamisessa. Hallitusohjelman mukaan näiden palveluiden kehittämiseksi tulisi hyödyntää erilaisia digitaalisia ja mobiileja palveluratkaisuja, jotta saavutettaisiin merkittäviä parannuksia. (Valtioneuvoston julkaisu, 2019a, s.149.)

Pääministeri Sanna Marinin hallitus jatkoi Antti Rinteen hallitusohjelman linjauksia, korostaen erityisesti, että perustason sosiaali- ja terveystalot tulisi tuoda lähemmäksi asiakkaita digitaalisten palveluiden ja niiden kehittämisen avulla. Tämä painotus esitettiin hallitusohjelmassa erillisenä osiona (Valtioneuvoston julkaisu, 2019b, s.155). Marinin hallitusohjelmassa (2019) todettiin seuraavasti:

Uudistus tarvitsee tuekseen toimivat tietojärjestelmä- ja tiedonhallintajärjestelmät sekä kattavan tietopohjan ja yhtenäisen tavan raportoida. Tietojärjestelmien yhteensovittaminen, ICT-valmistelu ja muu sote-kehittämistyön rahoitus turvataan siirtävävaiheen aikana.

Petteri Orpon hallitusohjelmassa ”Vahva ja välittävä Suomi – hallituksen

visio” (2023), linjataan valtakunnalliset tavoitteet digitaalisten palveluiden sekä teknologian osalta. Hallitusohjelmassa on päätetty, että jatkossa tullaan laatimaan pitkällä aikavälillä strategiset tavoitteet. Tavoitteilla pyritään saavuttamaan sote palveluiden tehostaminen digipalveluiden avulla.

Orpon (2023) hallitusohjelmassa painotetaan myös digitaalisen sosiaali- ja terveydenhuollon johtamisen tärkeyttä digitaalisen transformaation osalta. On myös huomioitu, että sille tulee laatia lainsäädäntö, jolla tuetaan digitaalista muutosta sekä sen etenemistä. Hallitusohjelmassa oli myös huomioitu digisyrjäytymisen ehkäisy siten, että sekä kasvokkain että puhelimitse on tarjolla palveluita digitaalisten palveluiden ohella.

Laukka ja muut (2023, s.5) osoittavat tutkimuksessaan, että sosiaali- ja terveydenhuollossa on vahva siirtymä digitalisaatioon. Siirtymässä on huomattu eri organisaatioiden kehittävän erilaisia digitaalisia kommunikaatiopohjia. Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen henkilöstölle tämä merkitsee uusien palvelukanavien käyttämistä potilaiden hoidon tarpeen arvioinnissa.

Pohjanmaan hyvinvointialueella edistyi merkittävästi vuonna 2024, sillä uutta asiakas- ja potilastietojärjestelmää (ASPO-hanke) oli valmisteltu, lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialueelle otettiin käyttöön yhtenäinen potilastietojärjestelmä Lifecare vuonna 2025. Täten tiedonkulku helpottuu ja potilaan hoitopolku selkeytyy, minkä ansiosta hyötyä tulee organisaatiolle, potilaalle sekä henkilöstölle.

4.1.2 Digitaalisen transformaation haasteet ja hyödyt

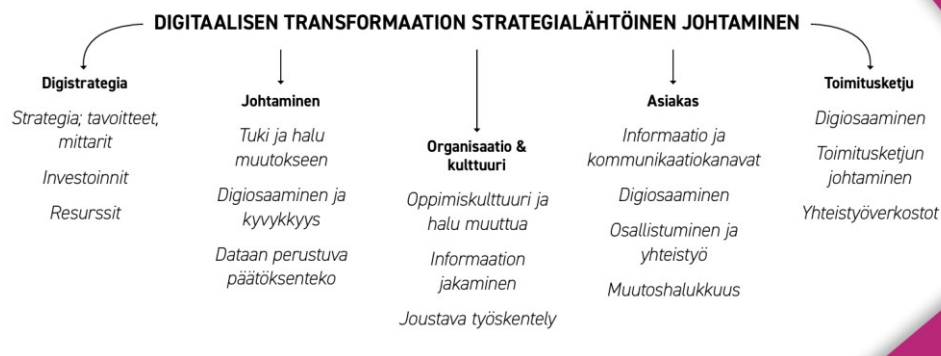
Digitaalisen transformaation läpiviemiseen liittyy merkittäviä haasteita, kuten osaamisen johtaminen ja muutosjohtamisen osaaminen. Osaamisen puute voi estää kehitystoimenpiteiden onnistuneen toteutuksen or-

ganisaation sisällä. Lisäksi budjettirajoitteet voivat muodostaa merkittävän esteen; jos taloudellista joustovaraa ei ole, kehittämistyötä ei voida luotettavasti muuttaa uudeksi prosessiksi. Säästöpainesta riippumatta digitaalisiin apuvälineisiin tulisi budjetoida riittävästi, sillä niillä panostuksilla saadaan tulevaisuudessa merkittäviä säästöjä. Strategisesta näkökulmasta tarkasteltuna osaamisen johtaminen on keskeinen aihealue, joka haastaa johtajia. Osaamisen johtamisessa otetaan huomioon kunkin organisaation erityistarpeet. On tiedettävä millaista osaamista henkilökunnalla ja organisaatiolla on ja sen mukaan suunniteltava toimenpiteet ja mietittävä kustannukset. (Viitala, 2021, s.121–122.)

Käytännön toteutettavuuden arvioinnissa on hyvä ottaa huomioon, että uuden menetelmän käyttöönotto vaatii aina työorganisaatiossa aikaa ja resursseja. Ennen uuden menetelmän käytäntöön viemistä olisi tärkeää arvioida, mitkä ovat resurssit, jotka auttavat työyhteisöä ja organisaatiota onnistumaan. Hyödyllistä on arvioida henkilöstöresursseja, tarvittavaa koulutusta- kenelle ja kuinka paljon koulutusta annetaan- sekä muita menetelmän kannalta tarpeellisia työkaluja ja tukivälineitä. Aika itsessään on yksi olennaisin tekijä. Muutosten ja uusien käytäntöjen omaksuminen vaatii sopeutumista sekä uuden oppimista ja omaksumista niin työyhteisöltä kuin työntekijöiltäkin.

Kotterin (2012, s.101–118) mukaan uuden menetelmän käyttöönotto vaatii riittävä ajallista ja toiminnallista resurssointia. Jotta muutos on toteutettavissa organisaation pitää arvioida, millaisia henkilöstöresursseja heillä on, koulutuksen sekä tukivälineiden tarpeet, sekä pystyykö henkilöstö omaksumaan uudet toimintatavat. Se, että muutos saadaan vietyä läpi, vaatii se aikaa, sopeutumista ja oppimista, mikä korostaa suunnitelmallisen muutosjohtamisen merkityksellisyyttä.

Kuva 1. Yrityksen strateginen valmius digitaaliseen muutokseen.



Kuva 1. Strateginen valmius organisaatiossa digitaalista muutosta johdettaessa muutokseen (Holopainen ym. 2022, s.6.)

Kuvassa 1 esitetty kaavio havainnollistaa visuaalisesti digitaalisen transformaation keskeiset edellytykset strategialähtöisen johtamisen näkökulmasta. Malli korostaa, että onnistunut digitaalinen muutos edellyttää integroitua lähestymistapaa, jossa huomioidaan digistrategia, johtaminen, organisaatorakenne ja -kulttuuri, asiakasnäkökulma sekä toimitusketjun toimivuus. Näiden osa-alueiden yhteensovittaminen muodostaa perustan digitaalisen transformaation rakenteelliselle ja tavoitteelliselle toteuttamiselle.

Digitaalisen työkalun käyttöönoton suunnittelu ja siihen liittyvien prosessien hallinta muodostavat keskeisen osa-alueen. Tämä edellyttää henkilökunnan informointia ja koulutusta uuden työkalun käytössä. Prosessi vaikuttaa merkittävästi yksikön tai organisaation kulttuuriin ja muutoksen tukeminen on välttämätöntä. Johdon tulee sitouttaa strategiansa digitaalisen transformaation tukemiseksi. (Wallin, 2024, s.6–7, 13–18.) Kotterin (2012, s.71–84, 85–100, 161–170) mukaan muutoksen toteuttaminen vaatii, että henkilöstöä on informoitu hyvin, koulutus on suunnitelmallista ja henkilöstö on sitoutettu muutokseen. Tämä li-

mittyy kuvan 1 esittämään kokonaisvaltaiseen näkemykseen digitaalisen transformaation edellytyksistä, jossa strategia, johtaminen, organisaatorakenne ja prosessit muodostavat koko perustan muutokselle ja sen toteuttamisen onnistumiselle.

Käyttöönoton esivalmisteluun on käytettävä aikaa, jotta muutosprosessi saadaan vietyä organisaatiossa läpi. Jokaisen prosessiin kuuluvan yksikön on oltava selvillä koko prosessista ja siihen kuuluvista toimenpiteistä. Tällä tavalla varmistetaan, että henkilökunnan kokemus transformatiosta on hyvä ja sen käyttöönotto ei tunnu liian työläältä. Teknologian valintaan on kiinnitettävä huomiota, sillä uuden teknologian käyttöönotto ei välttämättä takaa sen toimivuutta. Tämä seikka on syytä huomioida jo prosessin alkuvaiheessa, ennen kuin muutoksia edes aletaan toteuttamaan. Nylanderin (2017, s.241–242) mukaan SOTE-uudistuksen onnistuminen tietojohdamisen näkökulmasta edellyttää huomion kiinnittämistä erilaisten tietojärjestelmien, tietovirtojen ja tietojen julkistamiskanavien väliseen riippuvuuteen. Eri järjestelmien integrointi muodostaa merkittävän haasteen, joka vaatii eri tahojen yhteistyötä ja resursseja.

Salovaaran ja muut (2021) raportin mukaan tiedonhallinta sote-alalla ei ole yhtenäistä. Raportissa korostetaan, että organisaatioiden välillä on merkittäviä eroja teknologian käytössä. Joillakin organisaatioilla on käytössään erittäin kehittyneitä teknologioita, kun taas toiset eivät käytä lainkaan esimerkiksi asiakastietojärjestelmiä, joita voitaisiin hyödyntää yhtenä työkaluna. Tästä huolimatta raportti toteaa, että digitalisaatio etenee erilaisten digitaalisten palveluiden kautta, tarjoten asiakkaille useita erilaisia sähköisiä palveluita.

Digitaalisen transformaation toimivuutta tarkasteltaessa opinnäytetyön tekijöiden näkemyksissä nousee esiin samankaltaisia haasteita, jotka heijastuvat osin suoraan työelämässä koettuihin tilanteisiin uusien tietojärjestelmien ja digitaalisten sovellusten käyttöönoton yhteydessä.

Kokemusten perusteella erityisesti sosiaali- ja terveysalalla esiintyy usein ongelmia eri sovellusten yhteensopivuudessa. Lisäksi ammattilaisten kirjaamiskäytännöt ja käytössä olevat ohjelmistot poikkeavat merkittävästi toisistaan. Ohjelmistojen kirjaamistapojen kirjavuus muodostaa haasteen menetelmän monipuoliselle ja laajamittaiselle hyödyntämiselle.

Kuten Koistinen ym. (2023) toteavat, myös eri sovellusten ja niiden myötä kehitettävien menetelmien pysyvyyden olevan asioita, jotka herättävät kentällä epävarmuutta. Tästä seuraa, että ne saattavat vaikuttaa suoraan myös työntekijän motivaation kehittämiseen tai opetella uusia työtapoja työn tueksi. Talouden tuomat haasteet voivat olla esteenä prosessin läpiviemiseen, mutta vaikka alkukustannukset saattavat olla suuria, voidaan tehokkuutta lisätä erilaisilla teknologisilla ratkaisuilla. Henkilöstön tehokkuuden parantaminen ei ainoastaan säästä aikaa, vaan myös edistää henkilöstön hyvinvointia tuottaen kustannussäästöjä organisaatiolle toisesta näkökulmasta tarkasteltuna. Kotterin (2012, s.45–48, 101–110, 161–170) mukaan epävarmuus muutoksen pysyvyydestä ja taloudellisten sekä rakenteellisten esteiden ilmentyessä, voivat nämä heikentää henkilöstön motivaatiota ja sitoutumista uuden toimintatavan omaksumiseen. Jos organisaation järjestelmät tai teknologiset ratkaisut eivät tue muutosta, syntyy helposti vastarintaa ja epäluottamusta itse prosessia kohtaan. Tämä ajattelu liittyy Koistisen ym. (2023) havaintoihin, jossa sovellusten pysyvyys, järjestelmien yhteensopivuus ja resurssien riittävyys vaikuttava henkilökunnan ja työntekijöiden halukkuuteen kehittää omaa osaamistaan sekä omaksua uusia menetelmiä.

Nylanderin (2017, s.241–242) mukaan, otettaessa huomioon tietojohdantamisen näkökulma sosiaali- ja terveydenhuollon (SOTE) uudistuksessa, on keskeistä tunnistaa, että uudistus on voimakkaasti riippuvainen mo-

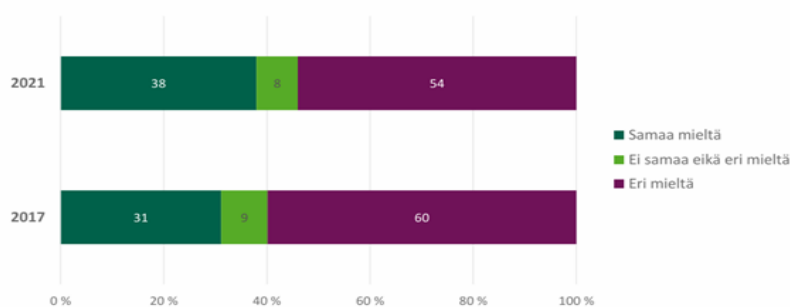
ninaisista tietojärjestelmistä, tietovirroista ja tietojen julkistamiskana-
vista. Jotta uudistus voisi toteutua suunnitellusti, on erityisen tärkeää
varmistaa eri järjestelmien integraatio, mikä muodostaa merkittävän
haasteen. Tämän haasteen ratkaiseminen edellyttää erilaisten toimijoi-
den yhteistyötä sekä riittäviä resursseja.

”Tiedolla johtamisen raaka-ainetta eli dataa, voidaan käyttää hyödyksi
johtamisessa ja kehittämisessä rakentamalla toimivia prosesseja ja käy-
täntöjä datan jalostamiseen informaatioksi ja edelleen tietämykseksi.
Tiedolla johtamisessa on kuitenkin useita haasteita liittyen esimerkiksi
datan laatuun, inhimillisen ajattelun vinoumiin tai tehottomiin proses-
seihin.” (Helander ym., 2020, s.22.) Teknologian valintaan on kiinnitet-
tävä erityistä huomiota, sillä uuden teknologian käyttöönotto ei välttä-
mättä takaa sen toimivuutta. Tämä seikka on otettava huomioon jo pro-
sessin alkuvaiheessa, ennen kuin muutoksia aletaan toteuttamaan. Suo-
men Lääkäriliiton (2021, s.17) kyselytutkimuksen tulokset osoittivat,
että olemassa olevan potilastietojärjestelmän kehitystyö on keskeistä
prosessien toimivuuden parantamiseksi.



Järjestelmien käytettävyys

Rutiinitehtävien suorittaminen on helpottunut verrattuna vuoteen 2017. Edelleen kuitenkin yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että rutiinitehtävien suorittaminen ei ole suoraviivaista ja onnistuu ilman ylimääräisiä valintoja.



Väittämä: Rutiinitehtävien suorittaminen on suoraviivaista ja onnistuu ilman ylimääräisiä valintoja

n= 4 632

Kuva 2. Potilastietojärjestelmät lääkärin työvälineenä 2021. Tutkimus-
tuloksia (Suomen lääkäriliitto, 2021, s.17.)

Mahdollisuuksina voidaan nähdä prosessien tehokkuuden lisääminen sosiaali- ja terveysalalla. Uusilla prosesseilla voidaan tehdä mittavia säästöjä, vaikka alkukustannukset saattavat olla suuria. Henkilöstön tehokkuuden parantaminen ei ainoastaan säästä aikaa, vaan myös edistää henkilöstön hyvinvointia, mikä puolestaan tuottaa kustannussäästöjä organisaatiolle. Onnistuakseen digitaalinen transformaatio vaatii hyvää muutosjohtajuutta. Mikäli muutosjohtajuus on puutteellista ja informaatio organisaation sisällä on heikkoa, lisääntyy muutosvastarinta.

Yleisesti digitaalisen transformaation toimivuutta ja käyttöönoton onnistumista ajatellen, tulisi useampien edellytysten täyttyä sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa sekä työyhteisöissä. Tällaisia edellytyksiä on organisaatiosta, työyhteisöstä ja transformaation tavoitteista riippuen muun muassa organisaation selkeä visio ja strategia, tavoitteiden asettaminen, resursointi ja aikarajat prosessille. (Holopainen ym.2022, s.24.)

Kotterin (2012, s.71–84, 127–145) mukaan onnistunut muutos edellyttää sitä, että visio on selkeä ja se liittyy tavoitteisiin sekä organisaatio on luonut konkreettisia välitavoitteita, joiden avulla organisaatio pystyy seuraamaan edistymistään. Kotterin ajatus liittyy hyvin kuvassa 3 esitettyyn toimitusketjun digitalisoitumisen kypsyysmalliin, jossa tavoite-tila tulee määritellä ja sen saavuttamiseksi tulee kuvata keskeiset kehityskohteet. Kypsyysmalliin avulla organisaatio pystyy asettamaan selkeät tavoitteet eri ulottuvuuksille ja edetä digitaalisen muutoksen tavoitetasoa vaiheittain ja hallitusti. Valmiissa mallissa tavoitteena voi olla tietty kypsyystaso. Mallin ulottuvuuksien avulla voidaan asettaa selkeät tavoitteet kypsyystasolle.



Kuva 3. Toimitusketjun digitalisoitumisen malli, mukaellen Holopainen ym.2022, s.24 mallia.

Yhteen vetona keskeisistä hyödyistä ja haasteita voimme ajatella, että digitaalisen transformaation keskeiset mahdollisuudet sosiaali- ja terveysalalla ovat liitoksissa prosessein tehostamiseen, kustannussäästöihin sekä henkilöstön hyvinvoinnin parantamiseen. Uusilla digitaalisilla työkaluilla voidaan tehostaa sekä toimintamalleja että nopeuttaa työprosesseja, vähentää päällekkäistä työtä ja vapauttaa aikaa tärkeämpään työhön. Samalla kuitenkin digitaalinen muutos haastaa, koska alkukustannukset, kuten järjestelmähankinnat, koulutus ja käyttöönoton

vaatima työaika, voivat olla suuria kulueriä. Lisäksi muutosjohtamisessa olevat puutteet, heikko sisäinen viestintä ja epäselvyydet järjestelmien pysyvyydestä saattavat lisätä muutosvastarintaa ja heikentää henkilökunnan motivaatiota ja uusien työtapojen ottamista käytäntöön. Myös järjestelmien yhteensopivuus ja teknologioiden toimivuus ovat tärkeitä seikkoja, koska teknisien ongelmien ilmetessä ja huonosti integroitujen ratkaisujen valinnoissa, saattavat ne hidastaa muutosta ja heikentää luottamusta tapahtuvaan prosessiin.

4.2 Ammattilaisten kokemuksen merkitys digitaalisessa transformaatiassa

Opinnäytetyössä tarkastellaan hoitohenkilökunnan kokemuksia digitaalisesta transformaatiosta sekä sen käyttöönotosta ja käytöstä arjen työssä. Kokemusta voidaan tutkimusten mukaan pitää sekä tieteellisenä ilmiönä että arkipäiväisenä käsitteenä. Se muodostaa perustan tiedolle ja tutkimukselle (Toikkanen & Virtanen, 2018, s. 7–9).

Kokemuksen käsitteellä on kuitenkin moniulotteinen luonne: sitä voidaan lähestyä eri tieteenalojen näkökulmista ja jäsentää edelleen osiin sen mukaan, tarkastellaanko esimerkiksi tuntemista, vaikuttamista vai näkökulmaa käsitteenä. Kokemus voidaan myös määritellä suhteessa kompetensseihin, kuten taitoihin ja kykyihin (Toikkanen & Virtanen 2018, s. 7–9, 36–38, 41–44).

Ammattilaisten kokemus on digitaalisen transformaation keskeinen tekijä, koska se vaikuttaa suoraan siihen, miten uusien teknologioiden käyttöönotto sujuu ja miten ne integroidaan osaksi päivittäistä työtä. Aiempi tutkimus osoittaa, että kokemukset koostuvat useista ulottuvuuksista. Näihin kuuluvat muun muassa työn sujuvuus, osaamisen taso, teknologian käytettävyys sekä organisaation tarjoama tuki (Laukka, Hammarén, Pölkki & Kanste, 2023, s. 302–306). Kokemus ei siten ole pelkästään yksilön subjektiivinen tuntemus, vaan se rakentuu

laajemmassa kokonaisuudessa, johon sisältyvät myös työn rakenteet ja toimintaympäristö.

Hoitotyöntekijöiden kokemuksia digitaalisista ratkaisuista voidaan tarkastella myös kompetenssien näkökulmasta. Volpen ym. (2025, s. 1–2, 7–9) mukaan digitaalinen osaaminen muodostaa keskeisen perustan sille, miten hoitajat kokevat teknologian vaikutukset arjen työskentelyyn, työn sujuvuuteen ja potilastiedon välittämiseen. Kun hoitajien osaaminen on riittävää ja teknologia tukee työn hallinnan tunnetta, kokemukset ovat pääsääntöisesti myönteisiä. Mikäli osaaminen koetaan riittämättömäksi tai teknologia ei tue työn tavoitteita, lisääntyy työn kuormittavuus ja arjen sujuvuus heikkenee. Tämä näkemys tukee myös Toikkasen ja Virtasen (2018, s. 36–44) esittämää käsitystä siitä, että kokemus ja kompetenssit ovat toisiinsa kietoutuneita ja rakentuvat vuorovaikutuksessa.

Opinnäytetyössämme kokemuksen määrittely ja systemaattinen kuvaus liittyvät erityisesti digitaaliseen transformaatioon ja sen vaikutuksiin hoitohenkilökunnan näkökulmasta. Aiemmat tutkimukset psykologisista sopimuksista osoittavat, että muutos koetaan yksilöllisesti eri tavoin: joillekin se näyttäytyy luontevana osana toimintaa, kun taas toisille se voi olla radikaali ja haastava prosessi. Lisäksi iällä on havaittu olevan merkittävä vaikutus siihen, miten muutos koetaan (Ring, Laulainen & Rissanen, 2009, s. 3–4, 7).

Ikä sekä työkokemus ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat merkittävästi siihen, miten henkilö kokee digitaalisen muutoksen. Mitä nuorempi henkilö on kyseessä, sitä parempaa on digitalisaatio-osaaminen. Myös miessukupuoli ja suurempi sosiaalinen vaikutusvalta on kuvattu olevan yhteydessä parempaan osaamiseen digitaalisessa kontekstissa (Hautala, 2025, s. 34).

Tämä havainto on linjassa myös Ringin, Laulaisen ja Rissasen (2009, s. 3–7) esittämien psykologisten sopimusten näkökulmien kanssa: muutos koetaan aina suhteessa aiempiin odotuksiin, kokemuksiin ja työn jatkuvuuteen. Suomalaisessa kontekstissa digitaalisen transformaation vaikutuksia hoitotyöhön ja kokemukseen on tarkasteltu Laukan (2020) väitöskirjassa, jossa korostuu organisaation rooli kokemuksen muotoutumisessa. Tutkimuksessa havaittiin, että hoitohenkilöstö kokee digitaalisen transformaation myönteisesti silloin, kun käyttöönotto on suunnitelmallista, työntekijöitä osallistetaan prosessiin ja heille tarjotaan riittävästi tukea uuden teknologian omaksumiseen (Laukka 2020, s. 80–92). Kokemus voi puolestaan muodostua kielteiseksi, mikäli muutos koetaan ylhäältä ohjatuksi, kiireiseksi tai irralliseksi arjen työstä.

Aiempi tutkimus (Hyppönen ym., 2018) korosti, että hoitajien osallistuminen digitaalisten järjestelmien kehittämiseen on usein rajallista, vaikka heidän käytännön kokemuksensa ovat ratkaisevia järjestelmien toimivuuden kannalta. Hoitajien arjen havainnot sekä kokemukset, ovat keskeisiä asioita, jotta järjestelmät voidaan suunnitella tukemaan hoitotyötä eikä kuormittamaan sitä. Tutkimus osoittaa, että digitaalisten järjestelmien onnistunut käyttöönotto ei ole pelkkä tekninen prosessi, vaan kokonaisvaltainen muutos, joka edellyttää johdon sitoutumista, muutosjohtamista, riittävää koulutusta, selkeää viestintää ja toimivia tukirakenteita. Tämä on linjassa Vehkon ym. (2019) havaintojen kanssa, joiden mukaan digitaalisten palvelujen käyttöönotto vaatii vahvaa johtajuutta ja huolellista suunnittelua.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan eri-ikäisiä, mutta samaan ammattiryhmään kuuluvia hoitohenkilöitä, jotka työskentelevät digitaalisessa asiakaspalvelukeskuksessa. Näin pyritään muodostamaan kokonaiskuva siitä, miten digitaalinen transformatio ja sen käyttöönotto koetaan käytännön työssä sekä millaisia merkityksiä ja ulottuvuuksia kokemukseen liittyy.

4.3 Asiakaskokemus ja laatu digitaalisessa asiakaspalvelukeskuksessa

Asiakaskokemus digitaalisessa transformaatioissa alkaa siitä, että ymmärretään asiakaspolku sekä asiakaspolun digitalisointi. Tässä keskeisiä elementtejä ovat personalisointi, monikanavainen vuorovaikutus sekä datan hyödyntäminen. Nämä tekijät yhdessä muovaavat asiakkaan kokemusta ja sitoutuneisuutta palveluun (Jabbari & Lamari, 2024, s. 45–60).

Digitaalisen asiakaskokemuksen tarkastelussa korostuu asiakaspolun jatkuva ja vaihteellinen muotoutuminen eri digitaalisten kontaktipisteiden kautta. Asiakaskokemus ei muodostu yksittäisestä kohtaamisesta, vaan sitä tulee tarkastella kokonaisvaltaisena prosessina. Jokainen digitaalinen kanava vaikuttaa asiakkaan arvioon palvelun laadusta ja organisaation luotettavuudesta. Asiakaskokemus on luonteeltaan dynaaminen ja kehittyy sen mukaan, miten asiakas etenee palvelupolun eri vaiheissa (Sohn ym., s.1–8, 2024). Digitalisaation myötä asiakkaiden odotukset ovat kasvaneet, ja he toivovat palveluiden olevan yhtä laadukasta ja henkilökohtaista kaikissa kanavissa. Uudempi tutkimus osoittaa, että asiakaskokemuksen hallinta edellyttää monikanavaisen palvelun, datan ja tekoälyn hyödyntämistä personalisoinnin tukena.

Esimerkiksi KPMG:n (2023–24, s.13–16) asiakaskokemusraportissa korostetaan, että johtavat organisaatiot erottuvat kyvyllään orkestroida kokonaisvaltaisia asiakaspolkuja, joissa teknologia ja inhimillinen vuorovaikutus yhdistyvät. Asiakas saa välitöntä ja vuorovaikutteista palvelua, mikä tekee asiakaskokemuksesta strategisesti kriittisen osa-alueen. Digitaalinen transformaatio ei ole pelkkä uudistus, vaan se muuttaa organisaation toimintaa kokonaisvaltaisesti.

Asiakastyytyväisyyden keskeisiä tekijöitä ovat palvelun sujuvuus, helpokäyttöisyys ja nopea vasteaika. Asiakkaat odottavat palvelun olevan

selkeää ja ennakoitavaa ja pienetkin häiriöt vaikuttavat kokemukseen välittömästi. Digitaalisten palveluiden tekninen toimivuus ja käyttäjävälilläisyys ovat siten ratkaisevia tekijöitä, joiden perusteella asiakas arvioi palvelun laatua (Sohn ym., s.1–8, 2024).

Keskustelun keskiöön on noussut digitaalisten palveluiden asiakaskokemus, sillä asiakkaat liikkuvat yhä enemmän sähköisten palveluiden parissa ja verkossa tapahtuva asiakaspalvelu on lisääntynyt. Organisaatioiden on tarjottava palveluita sinne, missä asiakkaat ovat. Nykyisin tämä tapahtuu verkossa (Suojanen, 2017).

Palomäen (2020, s.176) mukaan julkisen hallinnon johtamismallien muutokset ovat vaikuttaneet asiakkaan asemaan: perinteisestä passiivisesta palveluiden saajasta on siirrytty kohti aktiivista kuluttajaa ja palveluiden rahoittajaa. Tämä mahdollistaa asiakkaiden kasvavat odotukset ja vaatimukset. Julkisella sektorilla asiakaslähtöisyys korostuu, kun asiakkaat osallistuvat palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen.

Korkeatasoisen asiakaskokemuksen tuottaminen on yhä haastavampaa digitaalisten palvelukanavien yleistyessä. Sähköisten palveluiden määrän kasvu on muuttanut asiakaspalvelun dynamiikkaa, sillä asiakkaat odottavat digitaalisen palvelukokemuksen olevan yhtä laadukas ja henkilökohtainen kuin perinteisessä asiakaspalvelutilanteessa. Tämä edellyttää organisaatioilta digitaalisia ratkaisuja, jotka eivät ainoastaan täytä teknisiä vaatimuksia, vaan myös vastaavat asiakkaiden odotuksiin laadukkaasta ja vuorovaikutteisesta palvelusta. (Filenius, 2015, s.26.)

Uuden menetelmän laatua ja toimivuutta voidaan tarkastella esimerkiksi sen perusteella, miten uusi järjestelmä tai digitaalinen sovellus integroituvat muihin käytössä oleviin järjestelmiin tai miten käyttäjät kokevat palvelun toimivuuden. Uusia palveluita kehitettäessä on olennaista huomioida käyttäjäryhmien tarpeet, sillä niiden ymmärtäminen mahdollis-

taa laadukkaampien palveluiden kehittämisen. Palveluiden kehittämisessä on hyödyllistä osallistaa asiakkaita ja työntekijöitä muutokseen sekä kerätä käyttäjäkokemuksia palveluiden toimivuudesta (Trischler ym., 2018, s. 78–100).

Tuoreessa tutkimuskirjallisuudessa korostetaan sitä, että digitaalinen asiakaskokemus rakentuu monista eri toisiinsa liittyvistä ulottuvuuksista. Ulottuvuudet vaikuttavat asiakkaan emotionaaliseen ja kognitiiviseen arvioon palvelusta. Kacprzak ja Hensel (2023, s.2595–2603) ovat osoittavat systemaattisessa katsauksessaan sen, että digitaalisessa asiakaskokemuksessa tulee huomioida, että se muodostuu asiakkaan tunteista, odotuksista, vuorovaikutuksesta ja palvelun teknisestä toimivuudesta. Katsauksessa todetaan, että digitaalinen ympäristö luo asiakkaille kokemuksia. Kokemukset ovat asiakkaille usein intensiivisempiä sekä nopeammin muuttuvia, kun taas perinteisessä palvelukohtaamisessa. Tämä lisää organisaatioiden tarvetta ymmärtää asiakaspolku kokonaisvaltaisesti.

Asiakaskokemuksesta johtamisen näkökulmasta tukee Arkadan, Macdonald ja Wilsonin tutkimus (2024, s. 1560–1561, 1563,1568, 1578), jossa he tuovat esiin käsitteen *customer experience orientation* (CXO). Tämä käsite kuvaa organisaation strategista suuntautumista, jossa suuntautuminen kohdennetaan asiakaskokemuksen kehittämiseen. Heidän tutkimuksensa mukaan ne organisaatiot, jotka omaavat vahvan asiakaskokemusorientaation, pystyvät yhdistämään teknologiset ratkaisut sekä palvelumuotoilun ja henkilöstön toiminnan tavalla, millä tuotetaan yhtenäisiä ja laadukkaita asiakaskokemuksia. Tämän on huomattu erityisesti olevan merkityksellistä digitaalisissa asiakaspalvelukeskuksissa. Niiden palvelun laatu on riippuvaista siitä, että teknologia toimii ja että henkilöstöllä on ammattitaito ja kyky hyödyntää sitä.

Lisäksi se, miten asiakas kokee digitaalisen asiakaskokemuksen laadun, on sen todettu olevan yhteydessä asiakkaan emotionaalisiin reaktioihin.

Phenomenologisessa tutkimuksessaan Kim (2024, s.194–215) osoittaa, että digitaalinen asiakaskokemus sisältää monia emotionaalisia ulottuuksia. Ne ovat luottamus, turhautuminen, helpotus ja hallinnan tunne. Se, miten palvelun käytettävyys, tekninen luotettavuus ja asiakkaan kokema autonomia palvelutilanteessa toimivat, vaikuttavat näiden tunteiden kokemiseen. Tämä huomio tukee käsitystämme siitä, että digitaalisen palvelun laatu ei ole pelkästään sellainen tekninen ominaisuus. Digitaalisen palvelun laatuun, sekä asiakaskokemukseen liittyvät tutkimuksen mukaan erityisesti asiakkaan kokemus omasta toimijudesta ja palvelun merkityksellisyydestä, kuten muissakin tutkimuksissa on osoitettu.

Asiakkaan sitoutuminen palveluihin syntyy personoinnin ja vuorovaikutuksen kautta. Kun asiakas kokee palvelun henkilökohtaiseksi ja merkitykselliseksi, sitoutuminen vahvistuu. Personoidut suositukset, yksilöllinen palvelu ja asiakkaan tilanteeseen sopiva viestintä, lisäävät tyytyväisyyttä ja tunnetta siitä, että palvelu on suunniteltu juuri häntä varten. Tämä korostaa digitaalisten palveluiden kykyä yhdistää teknologia ja inhimillinen vuorovaikutus tavalla, joka tukee asiakkaan kokemusta ja vahvistaa luottamusta palveluntarjoajaan. (Sohn ym., s.1–8. 2024.)

Uuden menetelmän käyttöönoton vaikutukset palvelun laatuun ja asiakkaiden kokemuksiin eivät kuitenkaan ole aina ennustettavissa tai yhtäläisiä. Ideaalitalanteessa uusi menetelmä parantaa organisaation tarjoamia palveluita ja vaikuttaa myönteisesti asiakastyytyväisyyteen sekä asiakkaiden kokemuksiin. (Valtioneuvosto, 2023, s.36.)

Erilaiset palvelukanavat tukevat erilaisia tunteita ja kokemuksia. Digitaaliset kanavat vaikuttavat asiakaspolkuihin eri tavoin: reaaliaikaiset kanavat, kuten chat-palvelut, luovat välittömyyden tunnetta, kun taas mobiilisovellukset tukevat saavutettavuutta ja helppoutta. Itsepalvelukanavat voivat lisätä tehokkuutta, mutta niiden toimivuus edellyttää selkeitä ohjeita ja mahdollisuutta siirtyä tarvittaessa ihmisen tarjoamaan

tukeen. Sosiaalinen media vaikuttaa puolestaan asiakkaan mielikuviin organisaation luotettavuudesta. Nämä kaikki tekijät kytkeytyvät toisiinsa ja määrittävät sen, miten asiakas kokee palvelun laadun. (Sohn ym., s.1–8. 2024.)

Voimme yhteenvedona todeta, että digitaalinen asiakaskokemus koostuu seuraavista asioista asiakaspolun ymmärtäminen, palveluiden personointi, tekninen toimivuus ja monikanavainen vuorovaikutus. On huomioitava, että digitalisaation myötä asiakkaiden odotukset kasvavat, asiakkaat myös odottavat, että palveluiden käyttö on sujuvaa, saavutettavaa ja yhdenmukaista. Tutkimuskirjallisuus näyttää, että onnistuneeseen digitaaliseen asiakaskokemukseen tarvitaan sekä teknologian, että inhimillisen vuorovaikutuksen tasapainoa. Asiakkaan kokemukset muodostuvat yhtä lailla tunteista, odotuksista ja vuorovaikutuksesta, kuin pelkästään palvelun teknisestä laadusta. Kuitenkin digitaalinen ympäristö haastaa mm. tekniset häiriöt, yhteensopivuusongelmat ja puutteellinen käyttäjäystävällisyys saattavat heikentää kokemusta huomattavasti. Organisaatioiden on nämä huomioiden kehitettävä palvelut asiakaslähtöisiksi ja varmistettava, että henkilöstö on osaavaa ja heillä on tarvittavat valmiudet tukea asiakkaita digitaalisessa ympäristössä. Kokonaisuutena digitaalinen asiakaskokemus on organisaatiolle strategisesti merkittävä osa-alue ja sen onnistuminen vaatii sen, että sitä kehitetään jatkuvasti.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA MENETELMÄ

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, joka soveltuu hyvin kokemusten, merkitysten ja ilmiöiden ymmärtämiseen. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voidaan kerätä esimerkiksi haastatteluilla, kyselyillä, havainnoinnilla tai dokumenttiaineistoilla, ja menetelmiä voidaan käyttää joko yksittäin tai yhdistettyinä (Tuomi & Sarajärvi, 2013, s.73–75). Tässä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmäksi valittiin verkkokysely, koska se tavoitti kohderyhmän tehokkaasti ja mahdollisti vastaamisen joustavasti työn ohessa. Verkkokysely ei edellytä henkilökohtaista kontaktia, ja sen avulla aineisto oli mahdollista kerätä vaivattomasti.

Tutkimuksen aineistonhallinta suunniteltiin tukemaan laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteita ja varmistamaan, että aineistoa käsitellään eettisesti, turvallisesti ja johdonmukaisesti koko prosessin ajan. Aineisto kerättiin anonyyminä verkkokyselynä Webropol-järjestelmän avulla. Kyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista. Kyselylinkki toimitettiin saatekirjeen kanssa. Siinä kerrottiin tutkimuksen tarkoitus, vastaamisen ehdot ja anonymiteetin toteutuminen. Webropolin asetuksista varmistettiin, ettei järjestelmä tallentanut sähköpostiosoitteita tai IP-tietoja. Mikäli henkilötietoja olisi vahingossa kirjautunut, olisi ne poistettu ennen analyysia. Aineisto tallennettiin salasanalla suojattuun tietokoneeseen ja varmuuskopioitiin muistitikulle, jota säilytettiin lukitussa tilassa. Aineisto oli ainoastaan tutkimuksen tekijöiden käytössä, eikä sitä luovutettu ulkopuolisille. Toimeksiantajalle toimitettiin ainoastaan tulosten yhteenveto. Aineiston analysointi dokumentoitiin tutkimusprosessin aikana. Opinnäytetyön valmistuttua aineisto poistetaan Webropolista sekä kaikista tallennusvälineistä.

Kun tutkimusote on induktiivinen tarkoittaa se sitä, että ”yksityisistä havainnoista päädytään yleisiin merkityksiin.” (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2013, s.266). Kysely toteutettiin Webropol-järjestelmällä, joka täyttää akateemiset vaatimukset ja soveltuu sekä laadullisen että määrällisen aineiston keräämiseen (Webropol, 2024). Kysely sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymykset tuottivat vertailukelpoista aineistoa, kun taas avoimet vastaukset mahdollistivat vastaajien henkilökohtaisten kokemusten ja tulkintojen esiin tuomisen. Avoimet kommentit säilytettiin alkuperäisessä muodossaan ja liitettiin osaksi laadullista analyysiä, mikä vahvisti aineiston aitoutta.

Kohderyhmäksi rajattiin Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat, jotka työskentelevät hoidon tarpeen arvioinnissa ja ovat olleet mukana digitaalisen transformaation toteuttamisessa. Rajaus varmisti, että aineisto kuvaa nimenomaan digitaalisten palvelujen käytännön toteutusta ja henkilöstön kokemuksia. Kyselylinkki toimitettiin sähköpostitse saatekirjeen kera, jossa kerrottiin tutkimuksen tarkoitus, vapaaehtoisuus ja anonymiteetti. Vastaajat saattoivat keskeyttää kyselyn milloin tahansa, eikä kaikkiin kysymyksiin ollut pakko vastata. Vastausaktiivisuuden parantamiseksi lähetettiin kaksi muistutusviestiä, mikä on suositeltavaa kyselytutkimuksissa (Hirsjärvi ym., 2013, s. 196).

Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä, jossa edetään yksittäisistä ilmauksista kohti laajempia teemoja ja käsitteellisiä kokonaisuuksia. Induktiivinen lähestymistapa tarkoittaa, että yksittäisistä havainnoista muodostetaan yleisempiä merkityksiä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2013, s. 266). Sisällönanalyysi eteni kolmessa vaiheessa. Pelkistämässä aineistosta poimittiin tutkimuskysymyksiin liittyvät olennaiset ilmaukset, ryhmittelyssä samankaltaiset ilmaukset koottiin temaattisiksi kokonaisuuksiksi ja abstrahointivaiheessa nämä teemat

yhdistettiin käsitteellisiksi tuloksiksi (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 117–122). Sisällönanalyysin avulla hajanaisista vastauksista muodostettiin systemaattinen kokonaisuus, ja avoimista vastauksista poimittuja si-
taatteja voidaan hyödyntää tulosluvussa havainnollistamaan teemoja (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006, s. 165–166).

Aineistonkeruussa huomioitiin myös se, että tutkimuksen tulee olla riit-
tävän kattava, jotta aineiston saturaatio voidaan saavuttaa (Kylmä & Juvakka, 2012, s. 76). Tutkimusaihetta lähestyttiin rajatusti, jotta vas-
taukset olisivat mahdollisimman selkeitä ja tutkimuskysymyksiin vas-
taavia. Tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää, miten hoitajat kokevat
digitaalisen transformaation toteutumisen käytännössä. Raportoinnissa
keskityttiin erityisesti niihin osa-alueisiin, jotka vaikuttavat hoitotyön
sujuvuuteen, työnkuvan muutoksiin, kuormitustekijöihin, osaamistar-
peisiin, teknologian toimivuuteen ja työympäristön muutoksiin. Lisäksi
tarkasteltiin asiakaskokemusta hoitajien näkökulmasta, sillä heidän ko-
kemuksensa heijastuvat suoraan asiakkaiden saamaan palveluun.

Kirjoitusprosessissa hyödynnettiin Microsoft Copilotia ja TalkAI-sovel-
lusta kielenhuollon, tekstin selkeyttämisen ja ideoinnin tukena. Tekoälyä
käytettiin muokkaamaan jo valmiiksi kirjoitettua tekstiä, ei tuottamaan
sisältöä itsenäisesti. Kaikki sisältö perustuu tutkittuun tietoon ja lähtei-
siin ja tekoälyn käyttö toteutettiin vastuullisesti ilman henkilötietojen
käsittelyä. DeepL Translatea käytettiin käännösten tarkistamiseen
suomi–ruotsi-kieliparissa.

5.1 Opinnäytetyön aineiston kerääminen ja sen analysointi

Aineistonkeruu toteutettiin tutkimusasetelman tavoitteiden mukaisesti
verkkokyselynä, joka valittiin menetelmäksi sen vuoksi, että se tavoitti
kohderyhmän tehokkaasti ja mahdollisti vastaamisen joustavasti työ-
vuorojen lomassa. Kysely rakennettiin Webropol-järjestelmään, ja sen
teknisessä toteutuksessa hyödynnettiin Pohjanmaan hyvinvointialueen

järjestelmäasiantuntijan osaamista. Ennen kyselyn lähettämistä lomake tarkistutettiin digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen esihenkilöllä sekä opinnäytetyön ohjaajalla, jotta varmistettiin kysymysten selkeys ja tutkimuksellinen tarkoituksenmukaisuus.

Kysely suunnattiin hoitajille, jotka työskentelevät digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen hoidon tarpeen arvioinnissa. Rajaus tehtiin sen varmistamiseksi, että aineisto kuvaa nimenomaan digitaalisten palvelujen käytännön toteutusta ja niiden vaikutuksia hoitotyöhön. Kyselylinkki toimitettiin sähköpostitse saatekirjeen kanssa. Siinä kerrottiin tutkimuksen tarkoitus, vapaaehtoisuus ja anonymiteetti. Vastaajilla oli mahdollisuus keskeyttää kysely milloin tahansa, eikä kaikkiin kysymyksiin ollut pakko vastata. Aineistonkeruun aikana lähetettiin kaksi muistutusviestiä vastausaktiivisuuden parantamiseksi, mikä on suositeltu käytäntö kyselytutkimuksissa (Hirsjärvi ja muut, 2013, s. 196).

Kysely sisälsi sekä strukturoituja monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymykset tuottivat määrällisesti tarkasteltavaa aineistoa, kun taas avoimet vastaukset tarjosivat mahdollisuuden tuoda esiin vastaajien omia kokemuksia ja näkemyksiä. Avoimet kommentit liitettiin osaksi laadullista analyysiä sellaisinaan, mikä vahvisti aineiston aitoutta ja syvensi tulkintaa. Tutkimusaihetta rajattiin tarkoituksellisesti, jotta vastaukset kohdistuisivat selkeästi digitaalisen transformaation vaikutuksiin hoitotyössä.

Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä, jossa edetään yksittäisistä ilmauksista kohti laajempia teemoja ja käsitteellisiä kokonaisuuksia. Analyysi sisälsi pelkistämisen, ryhmittelyn ja abstrahointivaiheen (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 117–122). Menetelmän avulla hajanaisista vastauksista muodostettiin systemaattinen kokonaisuus, joka kuvasi hoitajien kokemuksille tyypillisiä ilmiöitä. Avoimista vastauksista poimittuja sitaatteja voidaan hyödyntää tulosluvussa havainnollistamaan teemoja ja vahvistamaan analyysin luotettavuutta (Saaranen-

Kauppinen & Puusniekka, 2006, s. 165–166). Tulosten tulkinnessa huomioitiin myös aiempi tutkimuskirjallisuus, jonka avulla paikallisia havaintoja voitiin suhteuttaa laajempaan sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation kontekstiin.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten hoitajat kokevat digitaalisen transformaation toteutumisen käytännössä. Raportoinnissa keskityttiin erityisesti niihin käyttöönoton osa-alueisiin, jotka vaikuttavat hoitotyön sujuvuuteen, työnkuvan muutoksiin, kuormitustekijöihin, osamistarpeisiin ja teknologian toimivuuteen. Lisäksi tarkasteltiin, miten digitaalisten ratkaisujen käyttöönotto heijastuu asiakaskokemukseen hoitajien näkökulmasta, sillä heidän kokemuksensa vaikuttavat suoraan palvelun laatuun ja asiakkaiden saamaan tukeen.

6 TULOKSET

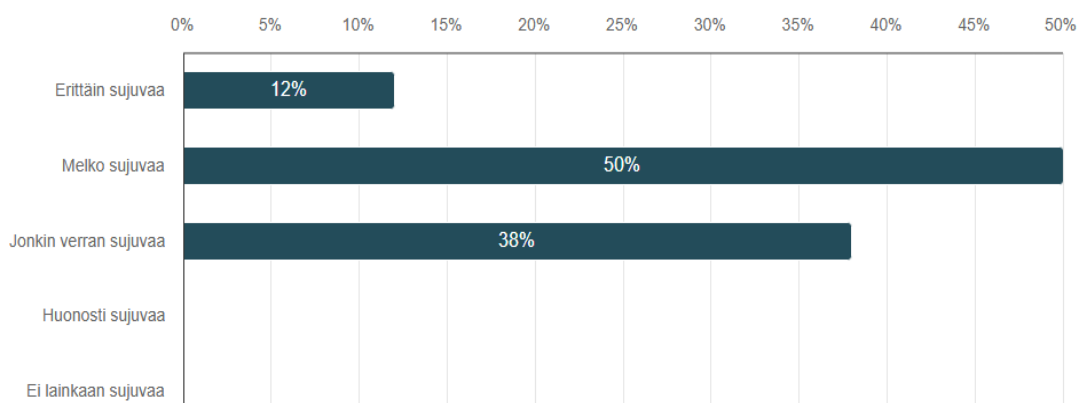
Luvussa tarkastellaan vastauksia, joita saimme tutkimusten tuloksista. Luvussa on käytetty kuvia, jotka kuvaavat millaisia vastauksia olemme saaneet. Tarkastelemme tuloksia ja arvioimme niiden perusteella min-kälaisia kokemuksia hoitajilla, on ollut.

6.1 Käyttöönoton onnistumisen kokemukset

Tutkimuksen tavoitteena oli syventää ymmärrystä siitä, miten digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen hoitajat kokevat digitaalisen transformaa-tion käytännön toteutumisen omassa työssään. Erityisesti tarkastelun kohteena oli digitaalisten järjestelmien käyttöönoton sujuvuus ja sen vaikutukset työn arkeen.

Kvantitatiivisen aineiston perusteella (n = 8) hoitajien kokemukset käyt-töönoton sujuvuudesta vastausjakauma oli seuraavanlainen.

Mieti jokin viimeksi käyttöön otettu digitaalinen työkalu. Arvioi, millainen sen käyttöönotto oli?
Vastaajien määrä: 8

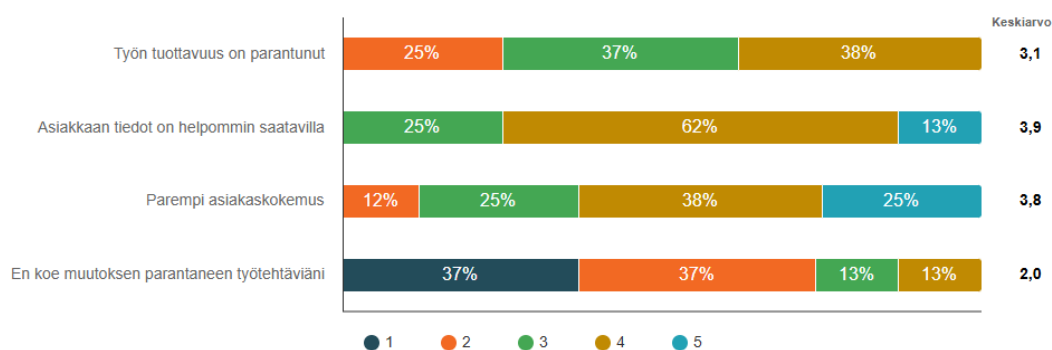


Kuva 4. Diagrammi kyselystä, käyttöönoton arvio.

Näiden tulosten perusteella voidaan alustavasti todeta, että käyttöönotto on koettu pääosin myönteiseksi. Tarkastelemme vastauksia, niin näemme, että vastaukset sijoittuvat asteikon keskivaiheille. Tästä voimme päätellä, ettei järjestelmien käyttöönotto kuitenkaan ole ollut täysin ongelmaton, mutta kokonaisuudessaan digitaalinen transformaatio käyttöönotto on ollut suhteellisen sujuvaa.

Opinnäytetyömme kysymykseen: Ota kantaa seuraaviin väittämiin. Missä määrin koet, että digitaalinen muutos on vaikuttanut työtehtäviisi? Väittämissä 1= täysin eri mieltä, 2=eri mieltä, 3= ei samaa tai eri mieltä, 4=samaa mieltä ja 5= täysin samaa mieltä. Vastausjakauma oli seuraavanlainen:

Ota kantaa seuraaviin väittämiin. Missä määrin koet, että digitaalinen muutos on vaikuttanut työtehtäviisi? (1=täysin eri mieltä, 2=eri mieltä, 3=ei samaa tai eri mieltä, 4=samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)
Vastaajien määrä: 8



Kuva 5. Diagrammi vastauksista väittämiin digitaalisen muutoksen aiheuttamista vaikutuksista työtehtäviin.

Saamiemme tulosten perusteella hoitajat kokivat digitaalisen transformaation vaikutukset työn tuottavuuteen pääosin neutraaleina tai lievästi myönteisinä. Vastausjakauma sijoittui asteikolla keskialueelle, mikä osoittaa, ettei digitaalisten ratkaisujen käyttöönotto ollut aiheuttanut merkittävää muutosta suuntaan tai toiseen työn tuottavuuden osalta. Yksikään vastaajista ei ollut täysin samaa eikä täysin eri mieltä väittämän kanssa, mikä vahvistaa havaintoa siitä, että vahvoja äärikantoja ei

aineistossa esiintynyt. Vaikka selkeää enemmistömielipidettä ei muodostunut, vastausten painottumisella lievästi myönteiseen suuntaan, voidaan osoittaa, että digitaalinen transformaatio ei ole heikentänyt tuottavuutta, joskaan siitä koettu hyöty ei myöskään ole vielä merkittävästi vahvistunut.

Kysymykseen, joka koski asiakastietojen saatavuuden helpottumista digitaalisten järjestelmien myötä, vastausjakauma osoitti selkeää myönteistä suuntaa. Kaikki vastaajat kokivat, että asiakastietoihin pääsy oli helpottunut ainakin jossain määrin. Valtaosa vastaajista oli väittämän kanssa samaa mieltä, osa oli neutraalilla kannalla. Yksikään vastaajista ei ilmaissut kielteistä näkemystä. Tulosten perusteella voidaan todeta, että digitaalisten järjestelmien käyttöönotto on koettu asiakastietojen saavutettavuuden kannalta selkeästi parannusta tuottavana. Näkemysten yksimielinen myönteisyys viittaa siihen, että digitaalinen transformaatio on edistänyt tiedon saatavuutta tavalla, joka on hoitotyön käytännön kannalta merkityksellinen.

Parempaa asiakaskokemusta koskevan väittämän kohdalla vastaajien näkemykset jakautuivat useisiin eri vaihtoehtoihin. Tämä osoittaa, että kokemukset vaihtelivat jonkin verran. Vaikka mielipiteissä olikin hajontaa, kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että asiakaskokemus olisi heikentynyt. Suurin osa vastaajista oli väittämän kanssa samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, kun taas osa sijoittui neutraalille kannalle. Joku vastasi myös, ettei asiakaskokemus ole parantunut. Tulosten perusteella voidaan todeta, että digitaalisten palvelujen koetaan yleisesti parantaneen asiakaskokemusta, mutta vaikutus ei ole kaikkien hoitajien mielestä yhtä selkeä. Vaihtelevat näkemykset viittaavat siihen, että asiakaskokemuksen parantuminen saattaa riippua esimerkiksi palvelun luonteesta, asiakkaiden digitaidoista tai vuorovaikutuksesta. Merkittävää kuitenkin on, ettei yksikään vastaajista kokenut asiakaskokemuksen

heikentyneen. Tämän perusteella voimme todeta, että digitaaliset ratkaisut eivät vastaajien näkökulmasta ole heikentäneet palvelun laatua.

Väittämään ”en koe muutoksen parantaneen työtehtäviäni” annetut vastaukset osoittivat, että suurin osa vastaajista koki muutoksen vaikuttaneen työtehtäviin myönteisesti. Valtaosa vastaajista oli väittämän kanssa eri mieltä tai täysin eri mieltä. Tämä viittaa siihen, että he kokivat digitaalisen transformaation tuoneen työhönsä joitakin parannuksia tai hyödyllisiä muutoksia. Vastausjakaumassa oli kuitenkin myös hajontaa. Osa vastaajista sijoittui neutraalille kannalle ja pieni osa oli väittämän kanssa samaa mieltä. Tämä kertoo siitä, ettei digitaalinen muutos ollut kaikille yhtä selkeästi työn sisältöä parantava. Kukaan vastaajista ei kuitenkaan ollut väittämän kanssa täysin samaa mieltä, mikä osoittaa sen, ettei voimakasta kielteistä kokemusta esiinny. Havaittu vaihtelu voi liittyä esimerkiksi yksilöllisiin valmiuksiin, digipalveluiden käytettävyyteen, perehdytyksen riittämättömyyteen tai erilaisiin työnkuviin.

Tiedustellessamme kokemuksia, joissa hoitajat kokivat digitaalisen transformaation sujuvoittaneen heidän tehtäviään, mainittiin mm kommunikaation helpottuminen, konsultaation nopeutuminen sekä luetun tekstin ymmärtämisen helppous ja selkeys.

Kommunikatio eri toimialojen välillä ja henkilöstön välillä paljon sujuvampaa.

Jag kan få hjälp av en kollega på annan ort inom välfärdsområdet mycket smidigt.

genom att ta kontakt via Teams, skriftligt eller genom att ringa.

Kirjoitettuna tekstinä potilaan asioiden ymmärtäminen koettiin selkeämmäksi kuin puhuttuna. Myös eri kielten ymmärtäminen koettiin helpommaksi luetusta tekstistä.

Eri äidinkielet, pystyn tarjoamaan palveluja tarkemmin, koska luetusta tekstistä paremmin kiinni asiakkaan ongelmaan, kun taas puhelimesta on välillä vaikea ymmärtää punaista lankaa.

Sähköinen esitietolomake sujuvoittaa alkuun pääsyä.

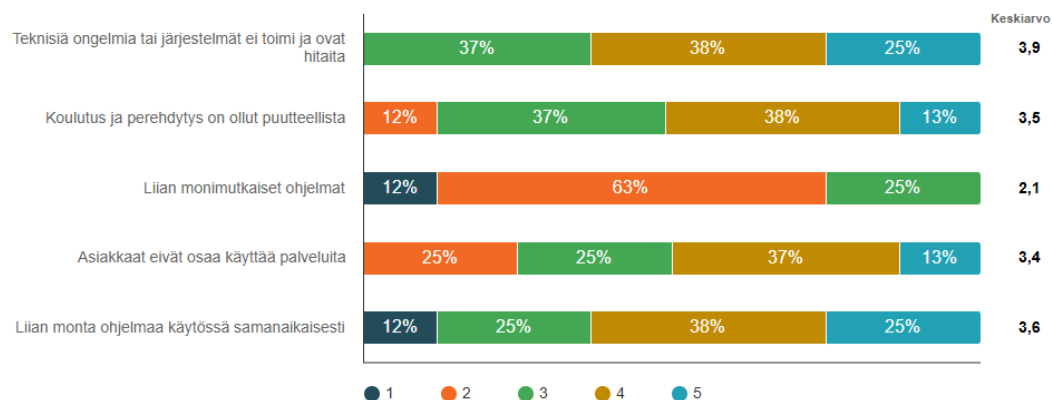
Omaolo.

Seuraavat väittämät koskivat:

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

(1=täysin eri mieltä, 2=eri mieltä, 3=ei samaa tai eri mieltä, 4=samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

Vastaajien määrä: 8



Kuva 6. Diagrammi kyselystä, Vastauksia väittämiin haitoista.

Väittämä, jossa kartoitettiin hoitajien kokemuksia teknisistä ongelmista sekä järjestelmien toimivuudesta ja nopeudesta, saimme vastauksia, jotka osoittivat selkeää vaihtelua kokemuksissa. Suurin osa vastaajista oli väittämän kanssa samaa mieltä. Tämä viittaa siihen, että teknisiä haasteita on esiintynyt ainakin jossakin määrin digitaalisten järjestelmien käyttöönoton yhteydessä. Osa vastaajista sijoittui neutraalille kannalle, mikä osoittaa epävarmuutta, tai että vastaajat eivät olleet kohdanneet ongelmia niin paljon. Kukaan ei kuitenkaan tuonut esille täysin kielteistä kantaa väittämään. Tulosten perusteella voimme todeta, että teknisillä ongelmilla on ollut käytännön merkitystä työn sujuvuudelle. Havaintojen vaihtelu saattaa selittyä sillä, että järjestelmien toimivuus vaihtelee eri käyttöympäristöissä. Osaltaan kokemukseen saattaa vaikuttaa myös hoitajien oman digiosaamisen taso.

Koulutuksen ja perehdytyksen riittävyyttä koskevan väittämän vastaukset osoittivat, että hoitajien kokemukset vaihtelivat. Lisäksi aiheen koettiin olevan selkeästi sidoksissa yksilöllisiin tekijöihin. Osa vastaajista ei kokenut koulutusta puutteelliseksi, mutta valtaosa sijoittui joko neutraalille kannalle tai koki koulutuksen ja perehdytyksen olleen riittämättömyyttä. Vahvasti kielteistä kantaa ei ilmennyt, mutta selkeä enemmistö tunnisti jonkinlaisia puutteita. Tulosten perusteella voidaan todeta, että perehdytyksen ja koulutuksen riittävyys koetaan henkilöstössä epätasaisesti. Tämä kuvastaa hoitajien digitaitojen erilaista lähtötasoa. Hoitajien näkemykset korostavat, että digitaalinen transformaatio edellyttää systemaattista ja riittävän kattavaa koulutusta, jotta työn sujuvuus voidaan varmistaa. Kokemusten hajonnasta voimme päätellä, että koulutuskäytäntöihin ja perehdytysprosessiin tulee kiinnittää huomiota.

Ohjelmien monimutkaisuutta koskevan väittämän vastaukset osoittivat, että hoitajat eivät kokeneet käytössä olevia digitaalisia järjestelmiä liian monimutkaisiksi. Valtaosa vastaajista oli väittämän kanssa eri mieltä. Tämä viittaa siihen, että järjestelmiä pidettiin pääosin selkeinä ja riittävän helppokäyttöisinä. Osa vastaajista sijoittui neutraalille kannalle, mistä voimme päätellä, että heidän eivät kokeneet erityistä haastetta ohjelmien käytössä. Yksikään vastaajista ei ollut väittämän kanssa samaa tai täysin samaa mieltä. Tulosten perusteella voimme päätellä, että ohjelmien käytettävyys on hoitajien näkökulmasta pääosin hyvällä tasolla. Voimme todeta, että digitaalisen transformaation yhteydessä käyttöönotetut järjestelmät eivät ole muodostuneet esteeksi työn toteutukselle.

Väittäjä, joka koski asiakkaiden kykyä käyttää digitaalisia palveluja, vastauksissa oli selkeää vaihtelua. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaat osaavat käyttää palveluja. Osa vastaajista koki, että palvelujen käytössä ilmenee haasteita. Merkittävä osa vastaajista sijoittui neutraalille kannalle, mistä voimme päätellä, että asiakaskunnan digitaidot

koetaan vaihteleviksi. Kukaan vastaajista ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä, josta voimme päätellä, että ainakin jonkinlaisia haasteita esiintyy. Tuloksista voimme päätellä, että hoitajat kokevat asiakkaiden digiosaamisen vaihtelevan merkittävästi. Syynä vaihtelulle saattaa olla asiakkaiden ikähajonta, digivalmiudet, palveluiden moninaisuus tai se, kuinka kattavasti asiakkaat ovat saaneet ohjausta digipalveluiden käyttöön. Näkemyseroista voimme päätellä, että on tarve kehittää digitaalisten palveluiden saatavuutta, käytettävyyttä sekä asiakasohjauksen eri muotoja on ilmeinen.

Väittämässä kysyttiin hoitajilta, onko heidän mielestään liian monta ohjelmaa käytössä samanaikaisesti. Vastauksissa korostui näkemys siitä, että useiden eri järjestelmien yhtäaikainen käyttö koetaan kuormittavaksi ja työn sujuvuutta heikentäväksi. Suurin osa vastaajista oli väittämän kanssa samaa tai täysin samaa mieltä, mistä voimme päätellä, että ohjelmien määrää pidetään arjessa selkeänä haasteena. Osa vastaajista sijoittui neutraalille kannalle, mutta kukaan ei ilmoittanut olevansa väittämän kanssa eri mieltä. Voimme todeta, että hoitajat kokevat työssään käytettävien järjestelmien määrän muodostavan haasteen käytännön työlle. Voimme päätellä, että ohjelmien suuri määrä lisää kuormitusta siirtymien, kirjautumisen tai rinnakkaisten toimintojen vuoksi. Kokemus ohjelmien liiallisesta määrästä saattaa heijastua myös työn sujuvuuteen tai keskeytymisiin.

6.2 Työnkuvan ja työympäristön muutos digitaalisessa arjessa

Kyselyn alakysymysten avulla tarkastelimme, kuinka hoitajat ovat kokeneet digitaalisen transformaation vaikutukset omaan työkuvaansa ja työympäristöönsä. Digitaalisten muutosten oletettiin alun perin vaikuttavan hoitotyön sisältöihin, sillä uusien järjestelmien käyttöönotto

muuttaa työprosesseja, vastuita ja vuorovaikutuksen tapoja. Aineistosta saadut vastaukset tukivat tätä oletusta. Tutkittavat kuvasivat työnkuvansa muuttuneen merkittävästi digitaalisten palvelujen käyttöönoton seurauksena.

Ny arbetsuppgifter, nya system att jobba i och lära sig. Nya sätt att kommunicera med kunden på.

6.3 Hyödyt, kipupisteet ja kehittämisen mahdollisuudet

Hoitajan kokemuksen perusteella potilas on tyytyväinen digitaalisiin kontakteihin, mikä taas lisää hoitajan työtyytyväisyyttä.

Potilaan ovat tyytyväisiä digitaalisiin kontakteihin, joka lisää myös omaa työhyvinvointia, koska asiakkaat ovat hyvällä tuulella esim. chat kanavalla.

Tiedon saaminen ja -käyttäminen koettiin helpottuneen. Erialaisten sähköisten tiedonhakupalveluiden käytön koettiin parantaneen omaa työskentelyä. Sen myötä kokemus oman työn hallinnasta lisääntyy.

Känns bra att veta att jag har bra koll på var jag hittar evidensbaserad info. Jag har mycket mindre mappar och papper. Telefonnummer hittar jag oftast via välfärdsområdets hemsidor istället för på egenskrivna listor.

Haasteelliseksi koettiin, että potilas pystyy ohittamaan esitiedot- kohdan. Tämän vuoksi koettiin, että palvelu on toisinaan myös hidastunut.

Se on selkeyttänyt mutta myös hidastanut. Se että pääsevät ohittamaan esitiedot, ei ole hyvä juttu, se pitäisi olla pakollinen.

Kasvoton kontakti koettiin haasteeksi, kun apuna ei ole kuulo ja/tai näköhavaintoa. Ohjelmien helppokäyttöisyyttä tuotiin esille, joskin puutteena mainittiin tilastoinnin puuttuminen.

Varsinkin nuorille asiakkaille vuorovaikutus sähköisten palvelujen avulla on luontevaa, vuorovaikutus kiireettömämpää. Vaatii kuitenkin työntekijältä kykyä osata selvittää asiakkaan asiaa ja oireita ilman kuulo/näköhavaintoa. Teknologiat ja ohjelmat ovat olleet melko yksinkertaisia ja helppoja käyttää, mutta yhtenäiset toimintaohjeen, kuten esim. tilastointi puuttuvat.

Digitaalisen transformaation koettiin nopeuttaneen työskentelyä, mutta tulosvastuullisuuden lisäävän stressiä ja mahdollisten virheiden määrää.

DT on nopeuttanut työtä mutta myös stressi lisääntynyt, kun toivotaan että niin monta ja niin monta pitäisi keretä/pvä. Kaikilla on eri työskentelytyyli ja tällainen vaatimus ei kyllä lisää työhyvinvointia ja lisäksi virheiden tekeminen lisääntyy.

Esille tuli myös työelämän muutokset ja muutoksissa mukana pysyminen. Sähköinen asiointi koettiin haasteellisemmaksi kuin kasvotusten kommunikointi tai puhelu. Koulutusta toivottiin lisää, kuten sähköisiä palveluitakin. Vastauksia tarkasteltaessa ilmenee, että digitaalinen transformaatio herättää sekä myönteisiä, että kielteisiä kokemuksen tunteita hoitotyössä.

Merkittävänä tekijänä kuitenkin näyttäytyy hoitajien näkökulmasta tarkasteltuna potilaiden tyytyväisyys digitaalisiin järjestelmiin. Tämä taas voi vahvistaa hoitajien työhyvinvointia. Potilaiden kokema tyytyväisyys tuo positiivisuutta hoitajan työhön. Tarkasteltaessa kasvotonta vuorovaikutusta huomaamme, että sen kokemuksen tunne herätti haasteellisuutta, se taas saattaa heikentää hoitajan mahdollisuuksia rakentaa henkilökohtainen ja empaattinen hoitosuhde.

Lisäksi vastaajat toivat esiin tarpeen laajentaa sähköisten palvelukanavien tarjontaa sekä toiveen sille, että koulutusta näiden kanavien käyttöönottoon tarjottaisiin enemmän. Uudet työskentelytavat ja kommunikointikeinot nähtiin pääosin myönteisinä, sillä ne mahdollistavat joustavampaa sekä monipuolisempaa vuorovaikutusta potilaiden kanssa.

Toisaalta taas hoitajien työhyvinvointiin kohdistuu paljon paineita itse organisaation asettamien raja-arvojen sekä tulosvastuullisen toiminnan vuoksi. Kiire sekä tehokkuusvaatimusten pelättiin lisäävään virheiden riskiä. Mikä taas saattaa heikentää työn laatua ja työn turvallisuutta. Voidaan kuitenkin sanoa, että digitaaliset apuvälineet arvioitiin hyödyllisiksi erityisesti tiedonhankinnan näkökulmasta ja oman osaamisen koettiin kehittyneen niiden ansiosta.

Kehittämissuhteina nousivat esiin kaksi kriittistä huomiota. Ensimmäkin tilastoinnin puutteellisuus, joka itsessään vaikeuttaa toiminnan systemaattista arviointia ja toiseksi potilaan esitietolomakkeen täyttämisen

vapaaehtoisuus. Tämä aiheuttaa sen, että olennaiset tiedot puuttuvat itse hoitoprosessissa. Näiden asioiden ratkaiseminen nähtiin todella tärkeänä osana digitaalisten palveluiden jatkokehittämistä.

Digitaalisen transformaation hyötynä koettiin kommunikaatio eri toimialojen ja henkilöstön välillä sujuvammaksi. Digitaalisuus koettiin sujuvoittaneen kommunikointia eri työpisteissä olevien kollegoiden kanssa. Myös avun saaminen koettiin helpommaksi hyvinvointialueen sisällä. Sähköisen esitietolomakkeen käytön koettiin sujuvoittavan alkuun pääsyä, mutta mahdollisuus sen ohittamiseen haasteeksi.

Eri kielten käyttö koettiin helpommin ymmärrettäväksi kirjoitetusta tekstistä.

Jag har stor hjälp av chatgpt då jag dokumenterar på finska. Tidigare skrev jag betydligt oftare på svenska fastän patienten var finskspråkig. Kan såpass bra finska så jag märker om AI skulle ge en helt felaktig översättning.

Tehnyt työstä monipuolisenpaan, vaihtelua. Kieliongelmat helpottuneet

Digitaalisen transformaation koettiin selkeyttäneen työskentelyä. Myös uusien asioiden opettelu koettiin positiivisena.

Tuonut uusia työskentelytapoja, monipuolistanut työtä, edellyttää uusien taitojen opettelu

Haasteelliseksi koettiin keinot saada selville potilaan oireisto ilman näkö ja/tai kuuloyhteyttä, mikä on osaltaan jopa hidastanut työskentelyä. Sähköinen vuorovaikutus koettiin merkittävästi haasteellisemmaksi kuin kasvojen tapahtuva kontakti. Kaikesta huolimatta koettiin, että sähköisiä palveluita tulisi saada lisää.

Kehittämistarpeena esitettiin, että sähköinen esitietokaavake olisi pakollinen täyttää. Yhtenäiset toimintaohjeet ja tilastointi mainittiin puuttuvan. Työn koetaan olevan monipuolisempaa ja siinä on enemmän vaihtelua. Myös mahdollisuus etätyöskentelyyn koetaan positiivisena.

Uudet vastualueet, etätyön mahdollisuus koska paljon kommunikointia tehdään etänä, uudet työtehtävät, jotka opettaneet uudenlaista sairaanhoitajan työn tekemistä

Haasteeksi koettiin

Sujumattomuus -> digitaalisissa työkaluissa ei ole vielä vakiintuneita sisäisiä toimintamalleja ja niiden juurruttaminen vielä käynnissä, joka luo epävarmuutta

Saatua koulutusta digitaaliseen transformaatioon moitittiin riittämättömäksi sekä ajankohtaa puutteelliseksi. Lisäksi perehdytyskäytänteitä kaivattiin.

Koulutus lähenpänä käyttöönottoa sekä intensiivinen koulutus

Ohjeistus käyttöönottoon oli puutteellista. Myös perehdytys ja ohjeet yhtenäiseen käyttöön/kirjaamiseen ym. Puuttuivat.

Tiedottamista kerrottiin olleen liian vähän ja sen toivottiin olevan sujuvampaa.

för lite information

Infoaminen voisi olla parempaa ja sujuvampaa. Esim. ketkä nimetyt henkilöt hoitaa mitä ..

Kehittämisehdotuksena mainittiin, varsinkin digitaalisen transformaa-
tion alkuvaiheen, helposti saatavilla oleva tekninen tuki.

*Hyvä ja nopeasti saatavilla oleva tekninen tuki ensimmäisten pa-
rin viikon ajan käyttöönotosta.*

6.4 Digitaaliset palvelut asiakkaiden näkökulmasta hoitajien arvioimana

Miten arvioisit asiakkaiden kokevan digitaalisten palveluiden käytön. Kaikki kahdeksan vastasivat kysymykseen ja jakauma oli seuraava. Suurin osa vastaajista arvioi, että asiakkaat kokivat joko jonkin verran tai merkittävää asiakaskokemuksen parantumista.

Jakauma osoittaa, että 75 % vastaajista kokee asiakaskokemuksen parantuneen. Vastauksista voimme todeta, että suurin osa vastaajista kokee asiakaskokemuksen parantuneen joko jonkin verran tai merkittävästi. Kahden vastaajan kokemuksen mukaan asiakaskokemus ei ole muuttunut merkittävästi aikaisemmasta.

Vaikuttaisi siltä hoitajien kokemuksen perusteella, että potilaat/ asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa digitaaliseen palveluun. Yksikään vastaajista ei ollut arvioinut asiakaskokemuksen huonontuneen. Se, ettei kukaan ole päätenyt valitsemaan tätä arvoa on merkittävä havainto. Digitaaliseen transformaatioon ja digitaalisten palveluiden käyttöönottoon liittyy aina riski siihen, että osa asiakkaista kokee muutoksen vaikeana ja huonompana. Tässä tapauksessa ei sellaista havaittu, mikä vahvistaa sitä, että palveluiden asiakaskokemus on ollut käyttökelpoinen kokemus.

Tutkimuksen luotettavuutta rajoittaa vahvasti otoksen pieni koko sekä paikallisuus- Tämä heikentää tuloksien yleistettävyyttä, mutta olemme pyrkineet vertaamaan tuloksia myös muihin tutkimuksiin. Kahdeksan vastaajan näkemykset eivät voi edustaa koko pohjanmaan hyvinvointialueen henkilöstön kokemuksia digitaalisen transformaation osalta, mutta ne ovat tarjonneet meille arvokasta kontekstisidonnaista tietoa. Eettisesti tutkimus toteutettiin asianmukaisesti. Toimme esille hoitajien kokemuksia heidän omasta näkökulmastaan lisäämättä omia mielipiteitämme. Tulokset raportoimme läpinäkyvästi. Tämä tukee tutkimustamme sekä antaa hyvän perustan jatkotutkimuksille sekä kehitystyölle, joita suosittelemme tekemään.

7 TULOSTEN TARKASTELU

Tässä kappaleessa tarkastellaan ja tulkitaan kyselyn tuloksia. Jaoimme jokaisen osa-alueen vielä oman alaotsikon alle, jotta tarkastelua on helpompi käsitellä sekä havainnollistaa. Vertasimme tuloksia vielä muihin tutkimuksiin, että olisi helpompi havainnollistaa miten saamamme tulokset ovat samassa linjassa muiden tutkimusten kanssa.

7.1 Hoitajien kokemus käyttöönotosta

Käyttöönoton sujuvuus on monitekijäinen ilmiö, joka riippuu muun muassa organisaation valmistautumisesta, muutosjohtamisen laadusta, henkilöstön koulutuksesta sekä viestinnän selkeydestä. Näitä tekijöitä on käsitelty opinnäytetyön teorettisessa viitekehyksessä. Esimerkiksi onnistuneen digitaalisen muutoksen edellytyksenä on huolellinen suunnittelu, johdon sitoutuminen sekä henkilöstön osallistaminen ja tukeminen muutoksen eri vaiheissa.

Tulokset syvensivät ymmärrystämme siitä, miten digitaalinen transformatio näyttäytyi hoitajien arjessa; kokonaisuudessaan se on koettu myönteiseksi. On kuitenkin tärkeää huomioida, että tutkimuksen otos oli rajallinen ja paikallinen, mikä rajoittaa tulosten yleistettävyyttä. Tulokset osoittavat Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen hoitajien kokemuksia, eikä niitä voida suoraan yleistää laajemmin muihin toimintaympäristöihin.

Valtioneuvoston julkaisussa *Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa* (2023, s. 41) tuotiin esiin johdon haastattelujen kautta useita ei-toivottuja vaikutuksia, joita digitaalisten palvelujen käyttöönotto on aiheuttanut ammattilaisille. Julkaisun mukaan digipalvelut ovat osin vaikeuttaneet työn tekemistä, minkä seurauksena

halukkuus hyödyntää digitaalisia työkaluja on vähentynyt. Ammattilaiset kokivat erityisesti huolta työmäärän kasvusta. Esimerkiksi kirjaamiseen käytetyn ajan lisääntymisestä, mikä lisäsi työtaakkaa ja heikensi motivaatiota. Lisäksi epävarmuus digitaalisten työkalujen käyttöönotosta on vaikeuttanut digitaalisen transformaation etenemistä henkilöstön näkökulmasta. Sujuvuuden tunnetta on heikentänyt kokemus siitä, etteivät eri mittarit ja työkalut ole olleet yhteensopivia hoidon tarpeen ja kiireellisyyden arvioinnissa. Kun näitä havaintoja verrataan tämän tutkimuksen tuloksiin, voidaan todeta, että käyttöönoton sujuvuuden kokemus rakentuu monesta eri osa-alueesta. Tutkimuksemme perusteella käyttöönotto koettiin pääosin myönteiseksi. Emme kuitenkaan voi tutkimuksemme perusteella yleistää kokemuksen tunnetta, koska tutkimukseen osallistui niin vähän hoitajia. Valtioneuvoston julkaisun havainnot tukevat kuitenkin käsitystämme siitä, että teknologian käyttöönotto ei ole yksiselitteinen prosessi, vaan siihen liittyy riskejä, jotka voivat heikentää henkilöstön motivaatiota ja työhyvinvointia. Mutta Pohjanmaan hyvinvointialueella digitaalisen työkalun käyttöönotossa on hyvin huomioitu ammattilaisten tukeminen ja ohjaus, jonka vuoksi kokemus on ollut pääosin positiivinen.

Kriittisesti tarkasteltuna voidaan todeta, että digitaalisen transformaation onnistuminen edellyttää kahta keskeistä tekijää. Ensimmäinen on henkilöstön riittävää digiosaamista ja toiseksi järjestelmien välistä yhteensopivuutta. Mikäli nämä tekijät eivät toteudu, käyttöönotto voi näyttäytyä kuormittavana ja epävarmuutta lisäävänä prosessina, kuten Valtioneuvoston selvityksessä todettiin. Toisaalta, mikäli osaaminen ja tekninen integraatio ovat kunnossa, käyttöönotto voi muodostua sujuvaksi ja henkilöstön työn arkea tukevaksi, kuten tämän tutkimuksen tulokset osoittavat. Pohjanmaan hyvinvointialueella digitaalisessa asiakaspalvelukeskuksessa prosessit toteutettu hyvin ajatellen ammattilaistan digiosaamista sekä järjestelmät ovat sopineet hyvin yhteen, jolloin kokemus onnistumisesta on ollut hyvää.

Vertasimme saamiamme tuloksia Koiviston (2023, s. vii) väitöskirjaan *Digitoimijuus terveydenhuollon ammattilaisen työssä*, jossa digitaalisten järjestelmien käyttöönottoa tarkasteltiin laajemmalla aineistolla. Koiviston väitöskirjassa todettiin, että digivälineiden käyttöönotto ei ole aina ollut positiivinen kokemus, vaan se on voinut aiheuttaa myös kuormitusta ja epävarmuutta ammattilaisille. Tämä havainto tukee myös tämän tutkimuksen tulkintaa siitä, että käyttöönoton kokemukset voivat vaihdella merkittävästi kontekstista ja toteutustavasta riippuen.

Positiivista kokemusta tukevat osaaminen, resurssit, johdon osaaminen sekä hyvä tiedottaminen. Samansuuntaisia havaintoja esittää Tuunila (2024, s.65) Pro Gradu tutkimuksessa "*digitaalisesta transformaatiosta arvoa julkisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin- Keskijohdon näkemyksiä digitaalisten palveluiden käytöstä*", jossa korostettiin osaamisen merkitystä käyttöönoton sujuvuuden kokemuksessa. Digiosaaminen nähtiin avainasemassa siinä, miten henkilöstö kokee järjestelmien käyttöönoton ja niiden hyödyntämisen. Tämä tukee oman tutkimuksemme päätelmää siitä, että eri palikoiden tulee olla kunnossa digitaalisen transformaation ja digitaalisen työkalun käyttöönotossa ja että ne ovatkin olleet pääosin kunnossa pohjanmaan hyvinvointialueella.

Lisäksi Tuunila (2023, s.86) painotti organisaation johdon roolia teknisen tuen, resurssien ja kannustimien tarjoamisessa. Näiden tekijöiden katsottiin luovan onnistuneen käyttökokemuksen ja motivoivan henkilöstöä hyödyntämään digitaalisia työkaluja. Valkeapään & Peltosen vertaisarvioidussa kirjallisuuskatsauksessa (2022) "*Terveydenhuollon digitaalisten tietojärjestelmien vaikutus hoitohenkilöstöön ja potilastuloksiin: Kartoittava kirjallisuuskatsaus hoitotyön näkökulmasta*" huomattiin, että aihetta tulisi tutkia enemmän. Tulostemme perusteella olemme samaa mieltä, että aihetta on syytä tutkia enemmän ja kiinnittää juuri näihin seikkoihin huomiota. Voidaan myös päätellä se, että digitaalisen

transformaation paras hyöty käyttöönoton sujuvuuden tunteesta edellyttää sen, että strategia on selkeä, hallintomalli olisi asianmukainen ja prosessit olisivat optimoituja. Henkilöstöllä tulisi olla osaamista ja osa-aluetta tulisi kehittää systemaattisesti.

7.2 Digitaalisen transformaation vaikutukset hoitajan työkuvaan ja työympäristöön

Kyselyyn vastanneiden vähäisyyden vuoksi, emme saaneet yksityiskohtaista kuvaa siitä miten digitaalinen transformaation on vaikuttanut työkuvaan ja työympäristöön, joten keräsimme tietoa myös muualta, jotta saisimme jonkinlaisen käsityksen tähän kohdistuvista vaikutuksista.

Valtioneuvoston julkaisussa *Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa* (2023, s.40–41), sateenvarjokatsauksen perusteella digitaalisen transformaation vaikutuksia työnkuvan muutoksiin on avattu yksityiskohtaisemmin. Digitaalinen transformatio on muokannut hoitohenkilöstön työkuva merkittävästi. Digipalvelut ovat osin korvanneet perinteisiä työtehtäviä ja niiden avulla on voitu tehostaa sekä muuttaa palveluprosessien osia.

Valtioneuvoston (2023, s.40–41) julkaisussa todettiin, että työmäärän muutoksia ei ole vielä tutkittu laajasti, mutta alustavien havaintojen mukaan digitaalinen transformatio on lisännyt työnkuvan moninaisuutta ja tuonut siihen uusia ulottuvuuksia. Yksi keskeinen muutos on ollut uusien työnimikkeiden syntyminen, kuten ”digihoitaja”. Hoitajien työaika ei enää kohdistu yksinomaan hoidon tarpeen arviointiin, vaan merkittävä osa ajasta kuluu myös potilaiden ja asiakkaiden ohjaamiseen digitaalisten työkalujen käytössä. Tämä tehtävä ei perinteisesti ole kuulunut hoitajien ydintehtäviin, mutta digitaalisen transformaation myötä se on muodostunut osaksi heidän työkuvaansa.

Voisimme Valtioneuvoston tekstin, sekä oman tutkimuksemme perusteella päätellä, että uudet työnimikkeet, kuten digihoitaja saattaisi vahvistaa hoitajien kokemaa ammattitaitoa omaa osaamistaan kohtaan. Tämä taas voisi lisätä hoitohenkilöstölle uusia uramahdollisuuksia ja lisätä heidän kokemaansa arvostusta omasta työstään. Tulee myös miettiä, hämärtyykö tässä hoitajien perinteinen työnkuva. Kuka hoitaa ydintehtävät, kun siirrymme digitehtäviin? Tämä taas saattaa aiheuttaa riskitunteita hoitohenkilökunnassa.

Kyselyyn vastanneiden vähäinen määrä rajoittaa merkittävästi aineiston luotettavuutta ja yleistettävyyttä. Tämä luku sisältää joitakin metodologisia rajoitteita, kyselyyn vastanneiden vähäisyys rajoittaa merkittävästi aineiston luotettavuutta. Vaikka tukeudumme muuhunkin aineistoon, emme halua, että oma aineistomme jää liian taustalle. Joten näiden havaintojen perusteella sekä tutkimuksesta saamiemme vastausten perusteella voimme todeta, että digitaalinen transformaatio ei ainoastaan muokkaa työn sisältöä, vaan se myös laajentaa ammattilaisten roolia ja vastuuta.

Työnkuvan moninaistuminen voi toisaalta tarjota uusia mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen, mutta samalla se voi lisätä kuormitusta, mikäli uudet tehtävät eivät ole linjassa hoitohenkilöstön ydintehtävien kanssa, eikä niitä ole organisaatiossa määritelty. Päätelymme perustuu myös avoimeen kommenttiin kyselyssä, jossa tuotiin hyvin esille se, että osaamista niin ammattilaisen, kuin asiakkaiden osalta tulisi kehittää.

Toisaalta voimme pohtia vapautuuko hoitajien aika vaativampiin tehtäviin, kun digipalvelut korvaavat hoitajien tekemän rutiinityön, kuten ajanvaraukset ja potilasohjaus. Tällainen yhdistelmä vaatii kuitenkin sen, että järjestelmät ovat integroituja sekä käyttäjäystävällisiä. Olisi syytä pohtia jatkossa sitä, miten erilaisilla ohjelmistoilla / tekoälyllä voisi helpottaa hoitajien työnkuvaa. Tällä hetkellä hoitajien työnkuva on laaja, eikä se välttämättä rajaudu ainoastaan hoitotyölle.

7.3 Hoitajien kokemat hyödyt, haasteet ja kehittämistarpeet sekä vaikutukset asiakkaisiin

Tulosten tarkastelu osoittaa, että hoitajien osallistaminen järjestelmien kehittämiseen tuo esiin käytännön tarpeita, joita järjestelmäkehittäjät eivät välttämättä havaitse. Tämä osallistaminen hyödyttää sekä hoitajia että organisaatiota, sillä digitaalisten palvelujärjestelmien suunnittelu voidaan tällöin kohdentaa tukemaan hoitotyön arkea ja sen erityispiirteitä.

Hyppönen ym. (2018, s.31) havaitsivat, että potilastietojärjestelmien suunnittelussa terveydenhuollon ammattilaisia ei ole systemaattisesti otettu mukaan. Tämä on ongelmallista, sillä ammattilaisten osallistuminen mahdollistaisi järjestelmien mukauttamisen muuttuviin työtehtäviin. Tutkimuksessa tarkasteltiin kansainvälisiä epäkohtia ja verrattiin niitä kansallisiin havaintoihin, joiden perusteella ongelmat osoittautuivat yhteneväisiksi.

Kansainvälisissä tutkimuksissa korostui erityisesti se, että tietojärjestelmät eivät ole riittävästi integroituneet työprosesseihin, niiden käytettävyys on heikkoa, yhteensopivuus ei toimi, koulutuksessa on puutteita, eikä järjestelmien koeta tukevan hoitajien työtehtäviä (Hyppönen ym. 2018, s.31).

Näitä havaintoja voidaan verrata omiin tutkimustuloksiimme. Hoitajien kokemukset hyödyistä ja haasteista liittyvät vahvasti siihen, kuinka organisaatio hallitsee digitaalista transformaatiota. Hyödyt konkretisoituvat vasta silloin, kun johto on sitoutunut muutokseen ja tukee henkilöstöä riittävästi. Haasteet puolestaan korostuvat tilanteissa, joissa hoitajien ääntä ei kuulla ja muutos koetaan kuormittavana, mikä heijastuu suoraan työhyvinvointiin. Näin ollen hoitajien näkökulma voidaan nähdä keskeisenä mittarina sille, kuinka onnistuneesti digitaalinen muutos toteutuu käytännön tasolla.

Vehko ym. (2028, s.156) havaitsivat, että hoitajille stressiä aiheuttaa erityisesti se, että heidän on kirjauduttava useisiin eri järjestelmiin. Lisäksi järjestelmät voivat olla jäykkiä ja hitaita, ja niissä esiintyy usein teknisiä ongelmia, kuten ohjelmien katkoja.

Nämä havainnot tukevat myös omia tuloksiamme, joissa vastaajat toivat esiin samankaltaisia ongelmia. Tulokset osoittavat, että tekniset haasteet aiheuttavat turhaa tyytymättömyyttä ja kuormittavat hoitajien arkea.

Lisäksi osa vastaajista koki kasvottomuuden merkittävänä haasteena. Tätä tukee Öberg ym. (2018, s.965), joiden tutkimuksessa hoitajat toivoivat, että hoitokontaktit säilyisivät kasvokkain toteutettuina. Hoitajien näkemyksen mukaan kasvottomuus vaarantaa potilasturvallisuuden ja heikentää hoitosuhteen laatua. Etäpalveluiden yleistyessä hoitosuhteiden koetaan muuttuvan persoonattomiksi, mikä voi heikentää hoitotyön inhimillistä ulottuvuutta. Siitä voimme päätellä, että mahdollinen seuraava taso olisi videon välityksellä tehtävä hoidon tarpeen arvio.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että asiakkaiden kokemus on ollut pääosin myönteinen hoitajien näkökulmasta. Tulkittaessa tutkimuksen tuloksia voimme tulkita niistä, että asiakkaat kokevat digitaalisten palveluiden käytön pääosin positiivisena hoitajien näkökulmasta. Se vahvistaa kognitiivista ja emotionaalista ulottuvuutta. Hoitajien näkökulmasta asiakkaat pitävät palvelua helppona sekä hyödyllisenä, mikä lisää tyytyväisyyttä.

Sen sijaan sosiaalinen ulottuvuus voi jäädä heikommaksi, koska ei ole näköyhteyttä. Mikä ehkä voisi selittää osittain tuon neutraalin kokemuksen. Kun digitaalinen palvelu ei välttämättä tarjoa samanlaista henkilökohtaista vuorovaikutusta kuin perinteinen kasvokkainen palvelu, voi vastauksista juuri päätellä tällaista.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten hoitajat kokevat digitaalisen transformaation ja sen käytännön toteutumisen Pohjanmaan hyvinvointialueen digitaalisessa asiakaspalvelukeskuksessa. Tutkimuksen merkitys nousee siitä, että digitaalinen transformaatio muuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteita, työnkuvia ja palveluprosesseja nopeammin kuin koskaan aiemmin.

Hoitajien kokemukset olivat tässä tutkimuksessa keskeisiä, sillä he ovat muutoksen ytimessä. He käyttävät järjestelmiä päivittäin, ohjaavat asiakkaita ja toimivat palveluketjujen solmukohdissa. Tästä syystä heidän näkökulmansa tarjoaa arvokasta tietoa siitä, miten digitaaliset ratkaisut todella toimivat arjessa ja millaisia vaikutuksia niillä on työn sujuvuuteen, työhyvinvointiin ja asiakaskokemukseen. Näitä olisikin syytä tutkia vielä syvemmin. Tutkimuksemme toteutui pienellä otoksella, mutta laajemman otoksen kanssa voisi tulokset näyttäytyä eri tavalla.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että hoitajat kokevat Pohjanmaan hyvinvointialueella digitaalisessa asiakaspalvelukeskuksessa omassa työssään digitaalisen transformaation pääosin myönteisenä. Järjestelmät ovat tukeneet työn sujuvuutta, helpottaneet tiedon saatavuutta ja lisänneet hallinnan tunnetta. Kuitenkin samalla esiin nousi haasteita, kuten tekniset ongelmat, koulutuksen riittämättömyys, asiakkaiden vaihtelevat digitaidot ja järjestelmien moninaisuus.

Nämä havainnot ovat tärkeitä tutkijoille sekä Pohjanmaan hyvinvointialueelle organisaationa, sillä ne osoittavat, että muutosprosessi on kesken ja vaatii edelleen kehittämistä. Järjestelmien yhtenäistäminen ja käytettävyyden parantaminen nousivat keskeisiksi kehityskohteiksi. Voisimme ajatella, että digitaalinen transformaatio tältä osin on vasta aluillaan ja vielä on paljon saavutettavaa. Voimme vuosien päästä vasta nähdä kehityksen kaaren ja mitä sillä on saatu aikaan.

Tämä opinnäytetyö vahvistaa myös niitä linjauksia, joiden mukaan muutokset edellyttävät, että henkilöstölle on tarjottu selkeä toiminnanohjaus ja heitä tuetaan jatkuvasti osaamisessa. Hoitajien kokemukset osoittavat, että koulutus, perehdytys ja tekninen tuki ovat tosiaankin ratkaisevia tekijöitä muutoksen onnistumisessa. Pohdimme sitä, että sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ollessa murroksessa ja muutosten alla, onko tällä hetkellä kuitenkään antaa resursseja kunnan perehdytykseen vai jääkö liian suuri osa tästä hoitajalle itselleen. Organisaation olisi syytä kiinnittää tähän huomiota ja huolehtia siitä, ettei kukaan jää yksin muutosten alle, jotta jokainen osa-alue on hallinnassa ja kokemus muutoksesta olisi toimiva.

Tutkimuksen merkitys korostuu myös siinä, että se tuo esiin digitaalisen transformaation vaikutukset hoitajan työnkuvaan ja työympäristöön. Tulokset osoittavat, että hoitajien rooli on laajentunut: he eivät ainoastaan arvioi hoidon tarvetta, vaan ohjaavat asiakkaita digitaalisten työkalujen käytössä ja toimivat teknologian ja asiakkaan välisenä sillanrakentajana. Tämä muuttaa työn dynamiikkaa hoitajilla ja lisää heidän vastuutaan. Vaikka muutos tarjoaa mahdollisuuksia työn kehittämiseen, se voi myös lisätä kuormittavuutta. On huomioitava, että jos tehtäviä ei määritellä selkeästi tai jos tukea ei ole riittävästi saatavilla kuormittaa se vieläkin enemmän hoitajien työtä.

Hoitajien kokemukset digitaalisista palveluista heijastuvat suoraan asiakaskokemukseen. Tutkimuksen perusteella asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä digitaalisiin palveluihin, mikä puolestaan vahvistaa hoitajien työmotivaatiota ja työn mielekkyyttä. Tämä on tärkeä havainto, sillä se osoittaa, että digitaalinen transformatio voi tukea sekä henkilöstön että asiakkaiden hyvinvointia. Samalla osa hoitajista koki, ettei asiakaskokemus ollut merkittävästi parantunut, mikä viittaa siihen, että digitaalisten ratkaisujen hyödyt eivät ole jakautuneet tasaisesti.

Pellicellin (2023) viitekehys tukee tutkimuksemme tuloksia. Sen mukaan teknologia toimii asiakaskokemuksen muokkaajana ja osa laajempaa palvelupolkua. Tämä opinnäytetyö osoittaa, että hoitajien kokemukset ovat linjassa tämän mallin kanssa. Teknologia tukee arvoa ja kokemusta, mutta sen vaikutukset eivät ole kaikille samanlaisia. Digitaalinen transformaatio on edelleen käynnissä, ja sen vaikutukset näkyvät vaihteittain ja vasta vuosien kuluttua voidaan saada kuva kokonaisuudesta.

8.1 Tutkimustulosten hyödyntäminen

Tutkimuksen tuloksia voidaan jatkossa hyödyntää monipuolisesti pohjanmaan hyvinvointialueella digitaalisten palveluiden kehittämisessä ja hoitajien tukemisessa tuodessa käyttöön uusia digitaalisia palveluratkaisuja. Tämän opinnäytetyön arvo ja merkitys rakentuvat erityisesti siinä, että se tuo näkyväksi hoitajien kokemukset ja näkemykset muutoksesta, joka vaikuttaa suoraan heidän päivittäiseen työhönsä. Hoitajien äänen esiin tuominen on keskeistä, sillä he ovat digitaalisen transformoinnin käytännön toteuttajia ja muutoksen vaikutukset konkretisoituvat juuri heidän työssään. Tulosten perusteella voidaan nähdä, miten digitaalinen muutos heijastuu työn sujuvuuteen, työhyvinvointiin, kuorimitustekijöihin sekä asiakaskohtaamisiin, ja siten ne tarjoavat arvokasta tietoa päätöksentekoon sekä kehittämistyön tueksi.

Tutkimuksen perusteella kyetään tunnistamaan useita konkreettisia kehittämiskohteita, jotka tukevat sekä henkilöstön työssä jaksamista että asiakkaiden palvelukokemusta. Haluamme nostaa tärkeitä aiheita näiden perusteella kuten esimerkiksi digitaalisten järjestelmien käytettävyyden parantaminen, henkilöstön koulutuksen ja perehdytyksen vahvistaminen, asiakaslähtöisten palveluprosessien muotoilu sekä teknisen tuen saatavuuden varmistaminen.

On huomioitava, että nämä toimenpiteet eivät ainoastaan helpota hoitajien arkea, vaan ne myös edistävät palvelujen laatua, jota tuotetaan

potilaille ja asiakkaille. Se tukee hyvin myös yhdenvertaisuutta ja sujuvuutta. Tulokset tarjoavat siten pohjanmaan hyvinvointialueelle selkeitä ja perusteltuja suuntaviivoja digitaalisten palveluiden jatkokehittämiseen.

Voimme nähdä, että opinnäytetyön merkitys ulottuu kuitenkin yksittäisiä kehittämistoimia laajemmalle alueelle. Tutkimus tuottaa uutta tietoa siitä, miten digitaalinen transformaatio näyttäytyy hoitotyön kontekstissa ja millaisia organisatorisia edellytyksiä onnistunut muutos vaatii. Tulokset osoittavat, että hoitajat ovat valmiita omaksumaan uusia toimintatapoja ja sitoutuneita kehittämään työtään, mutta he tarvitsevat muutoksen tueksi selkeitä rakenteita, riittävää koulutusta, toimivia työvälineitä ja johdon tukea. Joten on hyvin tärkeää huomioida nämä seikat. Tämä korostaa sitä, että digitaalinen transformaatio ei ole pelkästään tekninen uudistus, vaan todella kokonaisvaltainen muutosprosessi koko organisaatiossa. Muutos vaikuttaa työn sisältöön, organisaation toimintakulttuuriin ja asiakasrajapinnan vuorovaikutukseen.

Tutkimus myös vahvistaa käsitystä siitä, että digitaalisten ratkaisujen onnistunut käyttöönotto edellyttää henkilöstön osallistamista, muutosjohtamista ja jatkuvaa arviointia. On tärkeää seurata muutosta ja muovata sitä sen mukaan, mitä tarpeita muutos tuottaa. Näin ollen tämän aiheen tutkiminen on tärkeää paitsi Pohjanmaan hyvinvointialueen, myös koko sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisen näkökulmasta. Tulokset auttavat rakentamaan entistä toimivampaa, sujuvampaa ja asiakaslähtöisempää palvelujärjestelmää, jossa digitaalinen transformaatio tukee sekä henkilöstön hyvinvointia että palveluiden vaikuttavuutta ja organisaation kehittämistyötä.

8.2 Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden pohdinta

Kyselytutkimus olisi voinut mahdollistaa tutkijoille laajan aineiston saamiseen, mutta näin ei nyt käynyt. Kyselytutkimuksessa ei tarvitse olla

fyysisesti paikalla tekemässä tutkimusta vaan kysely mahdollisti sen, että sen pystyi lähettämään useammalle henkilölle, tämä säästi itse tutkijan aikaa. Tuloksia tarkastellessa ongelmaksi olisi saattanut tosin muodostua vastausten tulkitseminen, vaarana olisi saattanut olla, että tutkijat eivät olisi pystyneet tarkastelemaan neutraalisti vastauksia. Emme myöskään pysty osoittamaan vastaajien suhtautumista tutkimukseen, olivatko vastaajien vastaukset rehellisiä ja ajatuksella mietittyjä. Ongelmana voidaan pitää myös tilannetta, ettei voida todistaa onko vastausvaihtoehdot luotu niin hyvin, ettei ole tullut väärinymmärryksiä. Toisaalta taas ei voi olla varmuutta siitä, onko vastaajien perehtyneisyyteen tutkittavaa asiaa kohtaan hyvää vai huonoa. Joskus myös vastaamattomuus voi koitua ongelmaksi kyselytutkimuksissa, kuten nyt kävi. Se, että kyselylomake olisi laadullisesti hyvä, vaatii tutkijalta sekä aikaa, että perehtyneisyyttä asiaa kohtaan (Hirsjärvi ym., 2013, s.195).

Tutkijoilla oli luottamus siihen, että digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen hoitajilla olisi hyvä näkemys siitä, miten digitaalinen transformaatio vaikuttaa heidän työhönsä. Käsite avattiin tutkittaville ennen osallistumista kyselyyn, jotta varmistuimme siitä, että käsite on avattu heille selkeästi.

Eettisyydestä vastaa opinnäytetyön tekijät. Kaikki aineisto, joka on toteutettu ja raportoitu sekä aineisto, joka näistä syntyi, tallennettiin tai tuhottiin asetettujen vaatimusten mukaisesti (Näreaho, Kettunen, Kärki, Päällysaho, 2020, s.8, 22). Kaikki aineisto tullaan hävittämään asianmukaisesti heti tulosten ja työn valmistuttua. Tutkimusaineisto säilytetään koneella, johon pääsy oli vain salasanalla.

Tutkimuksen tulokset esitettiin rehellisesti, eikä niitä tulla käyttämään muuhun, kun tutkimuksen tekoon. Tulosten analysoinnissa vaalittiin tarkkuutta sekä huolellisuutta. Tutkimuksessa käytettiin avoimuutta ja

vastuullista tiedeviestintää julkaistaessa tuloksia. Tutkimukseen merkittiin viittaukset, kun kirjoitimme muiden julkaisujen pohjalta tieteellistä tekstiä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK, 2023).

Korostamme, että osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja saivat kirjallisesti lisätietoa tutkimuksen tarkoituksesta ennen vastaamista, joka on TENK (2023) keskeinen vaatimus. Näin varmistimme suostumuksen ja sen, että vastaajat tiesivät, mihin heidän antamiaan tietoja käytämme. Kysely oli anonymi, eikä vastaaja ollut mahdollista tunnistaa. Tämä on vähentänyt vastaajiin kohdistuvaa riskiä ja tuki heidän yksityisyytensä suojaa. Koska tutkittavat olivat Pohjanmaan hyvinvointialueen työntekijöitä, ei tutkijoilla ollut valta-asemaa vastaajiin nähden. Tutkijoilla ei ollut esimies- tai muuta valta-asemaa tutkittaviin nähden, mikä on vähentänyt painetta osallistua tutkimukseen.

Tutkimusaihe oli sellainen, ettei se ole sisältänyt aiheita, jotka olisivat voineet aiheuttaa vastaajille psyykkistä kuormitusta tai muuta henkistä haittaa. Eettisesti tehty tutkimus lisää työmme luotettavuutta. Avoimuus, tarkkuus ja huolellisuus raportoinnissa ovat tukeneet sitä, että tuloksia voidaan arvioida sekä toistaa.

Tosin vastaamattomuus kyselytutkimukseemme ei ole ollut ainoastaan metodologinen haaste vaan se oli tutkijoille myös eettinen haaste. Vastaajien vähyyden vuoksi voimme mainita, että se voi heikentää tutkimuksen kattavuutta, mutta kunnioitamme vastaajien oikeutta olla osallistumatta kyselytutkimukseemme. Tutkimus oli perusteltu sekä hyödyllinen pohjanmaan hyvinvointialueelle, sillä tutkimus tuottaa tietoa digitaalisen transformaation erilaisista vaikutuksista hoitajien työhön.

8.3 Jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että digitaalinen transformaatio tulee muuttamaan hoitotyötä ei pelkästään paikallisesti vaan maailmanlaajuisesti. Muutos on monitasoista ja se vaikuttaa suoraan henkilöstön kokemuksiin ja asiakkaiden saamaan palveluun. Tämän vuoksi jatkotutkimuksille on selkeä tarve. Suosittelemme jatkotutkimusideaksi työhömmä liittyy seuraavaa. Digitaalisten palveluiden vaikutusten eriytyminen eri asiakasryhmissä. Koska muutos ei näyttäyty kaikille yhtä positiivisena. Olisi hyödyllistä tutkia sitä, miksi osa asiakkaista / potilaista hyötyy digitaalisista palveluista selvästi enemmän, kuin muut. Tutkimuksessa voisi keskittyä ikäryhmiin, kieliryhmiin tai palvelutarpeen kiireellisyyteen. Minkälainen yhteys näillä on palvelukokemukseen digitaalisten palvelujen osalta.

Toisena jatkotutkimusehdotuksena voisi olla keskeisenä tutkimusalueena hoitajien työkuorma. Mitkä tekijät siihen vaikuttavat? Tätä voisi tarkastella esimerkiksi, miten järjestelmien toimivuus ja asiakaskokemukset ovat yhteydessä hoitajien kokemaan työkuormaan. Tulokset viittasivat siihen, että henkilöstön kokema sujuvuus sekä työ hallinnan tunne heijastuvat asiakkaiden palvelukokemukseen.

Myös potilasturvallisuuteen liittyvät aiheet olisivat hyviä jatkotutkimusideoita. Digitaalinen asiointi muuttaa hoitoprosesseja. Tunnettaanko tätä aluetta vielä riittävästi. Potilasturvallisuuden arviointi olisi tärkeä palveluiden turvallisuuden näkökulmasta.

Johtamisen ja kehittämisen näkökulmasta olisi hyödyllistä tarkastella, millaiset eri johtamisen käytännöt tukevat erityisesti henkilöstön muutosvalmiutta ja sitoutumista työhön sekä erilaisiin digitaalisiin toimintoihin. Digitaalinen transformaatio on edellytys sille, että johtajat ovat ak-

tiivisesti mukana, luovat henkilöstölle selkeät rakenteet ja mahdollistavat heille osallistumisen. Näitä tekijöitä ja niiden vaikutuksia olisi hyvä tutkia systemaattisesti.

LÄHTEET

- Arkadan, F., Macdonald, E. K., & Wilson, H. N. (2024). *Customer experience orientation: Conceptual model, propositions, and research directions*. Journal of the Academy of Marketing Science. Retrieved January 19, 2026, from <https://link.springer.com/article/10.1007/s11747-024-01031-y>
- Bhanushali, S. Shinde, L. (2020). "Digital Transformation in Retrieved Healthcare. Healthcare Information and Management System Society. International Journal of Advance and Innovative Research. Vol 7, issue 1 (VIII) January – March 2020.
- Dorsey, E. R., & Topol, E. J. (2016). the new England journal of medicine. State of telehealth. DOI: 10.1056/NEJMra1601705. Retrieved October 19, 2024, from State of Telehealth (thenational-council.org)
- Euroopan komissio. (2024). European Health Data Space (EHDS) Regulation. Retrieved January 15, 2025, from https://health.ec.europa.eu/ehealth-digital-health-and-care/european-health-data-space-regulation-ehds_en#more-information
- Fenech, R., Baguant, P. & Ivanov, D. (2019). The changing role of human resources management in an era of digital transformation. Journal of Management Information and Decision Sciences. Retrieved September 17, 2024, from <https://www.abacademies.org/abstract/the-changing-role-of-human-resource-management-in-an-era-of-digital-transformation-8154.html>
- Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus, menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo oy.
- Hautala, O. (2025). *Terveysthuollon hoitohenkilökunnan digitalisatio-osaaminen – sateenvarjokatsaus* (YAMK-opinnäytetyö, Metropolia Ammattikorkeakoulu). Noudettu 30.1.2026 osoitteesta

- https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/881588/Hautala_Olga.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Helander, N., Ahonen, O., Houhala, K., Jääskeläinen, A. (2020). Tiedolla johtaminen julkisella sektorilla: käytännön tapauksia eri hallinnon aloilta. <https://journal.fi/focuslocalis/issue/download/7896/1239#page=45>
- Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. (2013). Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi
- Holopainen, M. Saunila, M. Ukko, J. Rantala, T. (2022). Digitaalisen transformaation johtaminen: strategiasta käytäntöön. Tutkimusraportit – No. 143. Digitaalisen transformaation johtaminen – hanke. Noudettu 2.5.2025. <https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/164692/LUT%20Digitaalisen%20transformaation%20johtaminen.pdf>
- Hyppönen, H., Lääveri, T., Hahtela, N., Suutarla, A., Sillanpää, K., Kinnunen, U-M., Ahonen, O., Rajalahti, E., Kaipio, J., Heponiemi, T., Saranto, K. (2018.b) Kyvykkäille käyttäjille fiksut järjestelmät? Sairaanhoidajien arviot potilastietojärjestelmistä 2017. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*. DOI: <https://doi.org/10.23996/fjhw.65363>
- Hyppönen, H., Vänskä, J., Reponen, J., Lääveri, T., Keränen, N., Heponiemi, T. (2018). Ammattilainen – potilastietojärjestelmät työn tukena? *Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen julkaisu*. URN: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-154-6>
- Infosys BPM. (2024). *Digital transformation and customer experience*. Infosys BPM Blog. Retrieved December 4, 2025, from <https://www.infosysbpm.com/blogs/digital-transformation-customer-experience.html>
- Kim, Y. S. (2024). *Identifying the dimensions and consequences of digital customer experience: A phenomenological study*. *Journal of Business Management*. DOI: <https://doi.org/10.22059/jibm.2023.361030.4603>

- Kotter, J. P. (2012). *Leading change*. Harvard Business Review Press.
- Jabbari, M. & Lamari, F. (2024). *The impact of digital transformation on customer experience: Personalization, digital marketing, and CRM*. *International Journal of Economics, Management and Finance*, 2(1), 45–60. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14109688>
- Kacprzak, A., & Hensel, P. (2023). Exploring online customer experience: A systematic literature review and research agenda. *International Journal of Consumer Studies*, 47(6), 2583–2608. DOI: <https://doi.org/10.1111/ijcs.12966>
- Koistinen, L. Nordin, E. (4.6.2023) Digitaalinen transformaatio - sosiaalityön vaikuttavuuden mahdollistaja? [blogikirjoitus]. Sosiaalialan digitalisaatio. Noudettu 12.10.2024 <https://sos-digi.weebly.com/blogi/digitaalinen-transformaatio-sosiaalityon-vaikuttavuustiedon-mahdollistaja>
- Koivisto, T. (2023). *Digitoimijuus terveydenhuollon ammattilaisen työssä*. [Akateeminen väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto]
- KPMG. (2025–2026). *Global Customer Experience Excellence Report*. KPMG International. Retrieved December 4, 2025, from <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmgsites/xx/pdf/2025/10/global-customer-experience-excellence-2025-2026.pdf>
- Kujala, S., Rajalahti, E., Heponiemi, T., Hilama, P. (2018). Health Professionals' Expanding eHealth Competences for Supporting Patients' Self-Management. In Adrien Ugon, Daniel Karlsson, Gunnar O. Klein, Anne Moen (Eds.) *Building Continents of Knowledge in Oceans of Data: The Future of Co-Created eHealth*. Amsterdam: IOS Press, 181–185. Retrieved November 30, 2025, from <http://ebooks.iospress.nl/volumearticle/48778>
- Kylmä, J. & Juvakka, T. (2012). *Laadullinen terveystutkimus*. Helsinki: Edita Prima oy.

- Laukka, E., Hammarén, M., Pölkki, T., Kanste, O. (2023). Hospital nurse leaders' experiences with digital technologies: A qualitative descriptive study. DOI: 10.1111/jan.15481
- Luttinen, O. (2018). *Digitaalinen transformaatio liiketoimintaekosysteemeissä*. [kandidaatin -tutkielma. Informaatio teknologian tiedekunta. Jyväskylän yliopisto].
- Marttinen, J. (2018). *Palvelukseen halutaan robotti. Tekoäly ja tulevaisuuden työelämä*. Helsinki. Aula&CO
- Mergel, I., Edelman, N. & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Merilehto, A. (2018). *Tekoäly – matkaopas johtajalle*. Alma Talent. Helsinki
- Nylander, O. (2017). *Tietojohdaminen ja tapaus SOTE*. Books on Demand
- Näreaho, S., Kettunen, J., Kärki, A., Päällysaho, S. (2020). *Vastuullinen opinnäytetyö. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset*. Arene. Noudettu 16.4.2024.
<https://arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/Arenen%20ONT%20eettiset%20ohjeet%20esitysmateriaali%202020.pdf?t=1578486373>
- OECD. (2024). *Health in the 21st Century: Digital Transformation of Health Systems – Update 2024*. Retrieved January 17, 2026, from https://www.oecd.org/en/publications/health-in-the-21st-century_e3b23f8e-en/full-report.html#foreword-d1e17
- Palomäki, R. (2020). *Julkisen hallinnon haasteita ja mahdollisuuksia digitaalisessa transformaatioissa*. *Hallinnon tutkimus* 3/2020. Noudettu 1.12.2025.
<https://www.bing.com/ck/a?!&p=23bef731bd35b6c5d3ac4b358e7057207851b69b6b5b0182e047e2359d7bed07JmItdHM9MTc2NDU0NzIwMA&ptn=3&ver=2&hsh=4&fclid=0d12be24-f88c->

640f-3702-ad5cf95165a3&psq=digitaalinen+transformaatio+hoitajien+kehitt%a4mistaarpeet&u=a1aHR0cHM6Ly9qb3VybmFs-LmZpL2hhbGxpbm5vbnR1dGtpbXVzL2FydGljbGUvZG93bmxvY-WQvMTAwMDM2LzU3NjEwLzE3NTQ2MA

Peda.net (2025). Keskihajonta laskukaava. Noudettu 11.11.2025.

<https://peda.net/siikalatva/siikalatvanlukio/oppiaineet/matemaatiikka/vanhatkurssit/maa102/mappi2/mappi/kjo:file/download/a4fb66926de912b5d118c533c0e233799f639510/Keskihajonta%20ja%20otoskeskihajonta.pdf>

Pellicelli, M. (2023). *The Digital Transformation of Supply Chain Management*. E-book. Elsevier.

Pohjanmaan hyvinvointialue. (2024) Digitaaliset palvelukanavat. Noudettu 4.4.2024 osoitteesta <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/palvelumme/digitaaliset-palvelukanavat/>

Pohjanmaan hyvinvointialue. (2025) Noudettu 20.1.2026. <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/>

Pohjanmaan hyvinvointialue. (2025, 31.3.). *Nyt koko alueella on yhteinen digitaalinen asiointikanava*. Noudettu 20.1.2026.

<https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nyt-koko-alueella-on-yhteinen-digitaalinen-asiointikanava/>

Ring, M. Laulainen, S. Rissanen, S. (2009). *Psykologinen sopimus sosiaali- ja terveydenhuollossa – Narratiivinen kirjallisuuskatsaus*.

Kuopion Yliopisto. Noudettu 2.5.2025. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87114/46042>

Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. (2006). *KvaliMOTV - Menetelmä opetuksen tietovaranto* [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Noudettu 1.12.2025 osoitteesta. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

Salovaara, S., Silén, M., Vehko, T., Kyytsönen, M., Hautala, S. (2021). *Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna*

2020. THL raportti. URN: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-772-2>
- Sohn, B., Choo, H., Kim, J. W., & Lee, G. (2024). Dynamics of digital customer experience journey. PACIS 2024 Proceedings. Retrieved January 19, 2026, from <https://aisel.aisnet.org/cgi/view-content.cgi?article=1215&context=pacis2024>
- Suomalainen, P. (2020). Digitalisaatio, johtaminen ja etiikka terveydenhuollossa. [ylempi AMK-opinnäytetyö, Karelia ammattikorkeakoulu]. Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/339466/suomalainen_petri_2020_5_22.pdf?sequence=2
- Sähköherkät ry. (2020). Saatekirje tutkimukseen osallistujalle. Noudettu 18.04.2024. <https://www.sahkoherkat.fi/tietoa/ajankoh-taista/saatekirje-tutkimukseen-osallistujalle>
- TalkAi.info (2023). ChatGPT. [Finland language model]. Noudettu 4.4.2024. osoitteesta <https://talkai.info/fi/chat/>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2024). *Digitaaliset palvelut*. Noudettu 15.9.2024 osoitteesta <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/digitaaliset-palvelut#:~:text=Digitaalisten%20palvelujen%20kehitt%C3%A4minen%20ja%20toteuttaminen%20ovat%20koko%20sote-organi-saation,digitalisaatiota%20toteutetaan%20yh-dess%C3%A4%20sek%C3%A4%20koordinoi-daan%20ja%20johdetaan%20kokonaisuutena.>
- Toikkanen, J. & Virtanen I. A. (2018). Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö. Toimitettu teos. Lapland University Press. Rovaniemi. URN: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-310-940-7>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2013a). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018b). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. Helsinki. Tammi.

- Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK. (2023). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Noudettu 18.4.2024. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/HTK-ohje-2012>
- Tuunila, N. (2024). Digitaalisesta transformaatiosta arvoa julkisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin – Keskijohdon näkemyksiä digitaalisten palveluiden käytöstä. [Pro gradu- tutkielma. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Itä-Suomen yliopisto]. Noudettu 11.11.2025. <https://erepo.uef.fi/server/api/core/bitstreams/2d6046b7-a731-40ce-8ca7-6f00facd7477/content>
- Trischler, J., Pervan, S. J., Kelly, S. J., & Scott, D. R. (2018). The Value of Codesign: The Effect of Customer Involvement in Service Design Teams. *Journal of Service Research*, 21(1), 75–100. DOI: <https://doi.org/10.1177/1094670517714060>
- Valkeapää, E. Peltonen, L-M. (2022). Terveystieteiden digitaalisten tietojärjestelmien vaikutus hoitohenkilöstöön ja potilastuloksiin: Kartoittava kirjallisuuskatsaus hoitotyön näkökulmasta. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*. Hoitotieteen laitos, Turun yliopisto, Turku. DOI: [doi:10.23996/fjhw.110621](https://doi.org/10.23996/fjhw.110621)
- Valtioneuvoston julkaisu. (2019b). Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. URN: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-808-3>
- Valtioneuvoston julkaisu. (2023). Vahva ja välittävä Suomi. Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma 20.06.2023. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/items/1c02b538-a25f-40d1-8c42-b991021be468>
- Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen Tukena sote-tieto hyötykäyttöön -strategia (2020). Valtioneuvoston julkaisu. URN: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8>
- Valtioneuvoston julkaisu. Pennanen, P. Jansson, M. Torkki, P. Harjuma, M. Pajari, I. Laukka, E. Lakoma, S. Härkönen, H. Verho,

- A. Martikainen, S. Kouvonen, A. Leskelä, R-L. (2023). Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2023:52. Noudettu 11.11.2025. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/server/api/core/bitstreams/f2d34791-01f9-4dd1-a53e-af5ce28f1321/content>
- Valtionvarainministeriö. (2024). Digitaalinen kompassi 2030 – Seurantat raportti. URN: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-906-9>
- Vehko, T., Hyppönen, H., Ryhänen-Tompuri, R., Heponiemi, T. (2019). Miten tietojärjestelmät palvelevat terveydenhuollon ammattilasten työtä? Vaikutukset työhön ja hyvinvointiin. Digityö ja stressi-hankkeen loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisu. URN: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-279-6>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2). DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Viitala, R. (2021). Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Edita
- Volpe, G., et al. (2025). Digital competences of nursing staff for patient care information transmission: A semiological work analysis. *Cognition, Technology & Work*.
- World Health Organization. (2023). Emerging technologies and scientific innovations: A global public health perspective. Retrieved January 11, 2026, from <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/4f70ab0e-e6aa-44fa-84da-b6085cf120e1/content>
- World Health Organization. (2017). *Global and action plan on ageing and health*. Retrieved October 19, 2024, from <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/329960/9789241513500-eng.pdf?sequence=1>
- Webropol. (2024). Powerful insights. Retrieved April 18, 2024, from <https://webropol.fi/akateemiset-ja-oppilaitokset/>

Yle. Rinnekangas, M. (2025.). *Sairaanhoidon digitaalisen vastaanoton kokeilu alkaa huhtikuussa Pohjanmaan hyvinvointialueella*. Noudettu 20.1.2026. <https://yle.fi/a/74-20155500>

LIITTEET

LIITE 1. Saatekirje tutkimukseen osallistujalle FIN / SWE

Arvoisa vastaaja,

Olemme käynnistäneet tutkimuksen osana opinnäytetyötämme, jossa tarkastellaan, miten hoitajat kokevat digitaalisen transformaation käytännön työssä. Digitaalinen transformatio tarkoittaa erilaisten sähköisten järjestelmien käyttöönottoa. Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa hoitohenkilökunnan asenteita, ajatuksia ja ennakkokäsityksiä digitaalisesta transformatiosta ja digitaalisista työkaluista. Tutkimuksen tuottama aineisto tulee olemaan arvokas resurssi sairaalan osastojen kehittämistyössä, ja siitä laaditaan yhteenveto, joka tukee kehitystoimenpiteiden suunnittelua ja toteutusta.

Pyydämme Sinua ystävällisesti osallistumaan tutkimukseeni vastaamalla Webropol-kyselyyn viimeistään PP.KK.VV mennessä. Kyselyyn vastaaminen vie arviolta noin 5 minuuttia, ja se sisältää avoimia kysymyksiä. Osallistumisesi kyselyyn on vapaaehtoista ja ehdottoman luottamuksellista.

Kyselyyn vastaaminen katsotaan tietoiseksi suostumukseksi osallistua tutkimukseen. Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietoja, ja antamiasi vastauksia käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyn vastaukset hävitetään yhteenvedon jälkeen. Tutkimustulokset tullaan julkaisemaan siten, ettei yksittäisiä henkilöitä ole mahdollista tunnistaa niistä.

Kiitos lämpimästi etukäteen osallistumisestasi!

Ystävällisin terveisin:

Tiina Leppä ja Mari Saaranluoma

YAMK sosiaali- ja terveyshuollon johtaminen ja kehittäminen,

Vaasan ammattikorkeakoulu

tiina.leppa@ovph.fi mari.saaranluoma@ovph.fi

Bästa svarare,

Vi genomför för närvarande en undersökning som en del av vårt examensarbete. Syftet med studien är att kartlägga vårdpersonalens attityder, tankar och eventuella förutfattade meningar kring digital transformation och användningen av digitala verktyg i det dagliga arbetet. Målet är att få en fördjupad förståelse för hur den digitala omvandlingen har fungerat hittills. Det material som samlas in kommer att utgöra en värdefull resurs i utvecklingsarbetet på sjukhusets och genomförande av framtida utvecklingsåtgärder.

Vi ber dig vänligen att delta i vår undersökning genom att svara på enkäten senast den 30 juni 2025. Enkäten består av öppna frågor och det uppskattas ta cirka 5 minuter att besvara den. Deltagandet är frivilligt och konfidentiellt.

Svaren betraktas som ett samtycke till att delta i studien. Vi samlar inte in några personuppgifter och alla svar behandlas konfidentiellt. Svaren kommer att raderas efter att sammanfattningen är färdigställd. Resultaten kommer att publiceras på ett sätt som gör att enskilda respondenter inte kan identifieras.

Vi uppskattar din medverkan stort!

Med vänliga hälsningar:

Tiina Leppä och Mari Saaranluoma YAMK sosiaali- ja terveydenhuollon johtaminen ja kehittäminen

YAMK sosiaali- ja terveyshuollon johtaminen ja kehittäminen,
Vaasan ammattikorkeakoulu

tiina.leppa@ovph.fi mari.saaranluoma@ovph.fi

LIITE 2. Kyselylomake



Lopputyö YAMK

1. Ikäsi

- 20-30 vuotta
- 31-40 vuotta
- 41-50 vuotta
- 51-60 vuotta
- yli 60 vuotta

2. Työvuodet

- 0-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- 11-15 vuotta
- yli 15 vuotta

3. Oletko kokenut digitaalisen transformaation vaikuttaneen omaan työhösi? Voit lyhyesti perustella vastaustasi.

- Erittäin merkittävästi
- Melko merkittävästi
- Jonkin verran
- Vähäisesti
- Ei vaikutusta

4. Kerro, mikä muutos on eniten vaikuttanut omaan työhösi?

5. Mieti jokin viimeksi käyttöön otettu digitaalinen työkalu. Arvioi, millainen sen käyttöönotto oli?

- Erittäin sujuvaa
 Melko sujuvaa
 Jonkin verran sujuvaa
 Huonosti sujuvaa
 Ei lainkaan sujuvaa

6. Kerro, mikä on mielestäsi vaikuttanut sujuvuuteen tai sujumattomuuteen?

7. Millä tavoin digitaalinen transformaatio on muuttanut työskentelyäsi? Voit kertoa lyhyesti esimerkiksi vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa, teknologian käyttöönotosta ja työtehtävien toimivuudesta.

8. Ota kantaa seuraaviin väittämiin. Missä määrin koet, että digitaalinen muutos on vaikuttanut työtehtäviisi?

(1=täysin eri mieltä, 2=eri mieltä, 3=ei samaa tai eri mieltä, 4=samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5
Työn tuottavuus on parantunut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan tiedot on helpommin saatavilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parempi asiakaskokemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En koe muutoksen parantaneen työtehtäviäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Jokin muu, mikä?

10. Muu, mikä? Esimerkiksi tilanne, missä digitaalisuus on sujuvoittanut tehtävääsi.

11. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

(1=täysin eri mieltä, 2=eri mieltä, 3=ei samaa tai eri mieltä, 4=samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5
Teknisiä ongelmia tai järjestelmät ei toimi ja ovat hitaita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutus ja perehdytys on ollut puutteellista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liian monimutkaiset ohjelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaat eivät osaa käyttää palveluita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liian monta ohjelmaa käytössä samanaikaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Miten arvioisit asiakkaiden kokevan digitaalisten palveluiden käytön?

- Asiakaskokemus on parantunut merkittävästi
- Asiakaskokemus on parantunut jonkin verran
- Asiakaskokemus ei ole muuttunut merkittävästi
- Asiakaskokemus on heikentynyt jonkin verran
- Asiakaskokemus on huonontunut

Lopputyö YAMK

1. Hur gammal är du?

- 20-30 år
- 31-40 år
- 41-50 år
- 51-60 år
- yli 60 år

2. Arbetserfarenhet?

- 0-5 år
- 6-10 år
- 11-15 år
- Över 15 år

3. Har du upplevt att den digitala omvandlingen har påverkat ditt arbete? Du kan motivera din svar kortfattat.

- Mycket _____
- Ganska mycket _____
- En del _____
- Lite _____
- Ingen påverkan _____

4. Berätta, vilken förändring som har haft största inverkan på ditt arbete?

5. Tänk på ett digitalt verktyg som nyligen har införts och bedöm hur införandet gick?

- Mycket smidigt
 Ganska smidigt
 Något smidigt
 Dåligt genomfört
 Inte alls smidigt

6. Berätta, vad du tror påverkade detta?

7. På vilket sätt har den digitala omvandlingen förändrat ditt arbete? Du kan kort beskriva till exempel interaktionen med kunder, införandet av ny teknik och hur arbetsuppgifterna fungerar.

8. Ta ställning till följande påståenden.

(1=helt oenig, 2=oenig, 3=varken eller, 4=enig, 5=helt enig)

	1	2	3	4	5
Arbetsproduktiviteten har förbättrats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kundens information är lättare att komma åt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kundupplevelsen har förbättrats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag upplever inte att förändringarna har förbättrat mina arbetsuppgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Annat, vad?

10. På vilket sätt har den digitala omvandlingen förändrat ditt arbete? Du kan kort beskriva till exempel interaktionen med kunder, införandet av ny teknik och hur arbetsuppgifterna fungerar.

11. Ta ställning till följande påståenden

(1=helt oenig, 2=oenig, 3=varken eller, 4=enig, 5=helt enig)

	1	2	3	4	5
Tekniska broblem/ systemen fungerar inte och är långsamma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utbildning och introduktion har varit bristfälliga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
För komplicerade program	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunderna vet inte hur man använder tjänsterna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
För många program används samtidigt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Hur skulle du bedöma hur kunderna upplever användningen av de digitala tjänsterna?

- Kundupplevelsen har förbättras avsevärt
- Kundupplevelsen har förbättras
- Kundupplevelsen har inte förbättras
- Kundupplevelsen har blivit något sämre
- Kundupplevelsen har blivit avsevärt sämre