

# OSALLISTUVA ASIAKAS - HANKE 2018

Osallistuva asiakas – hankkeen tarkoituksena oli etsiä keinoja osallistaa asiakas omaan hoitoonsa. Tavoitteena oli luoda keinoja strategian mukaisen potilaslähtöisyyden toteutumiseen medisiinisessä päiväsairaalassa sekä yhteistyöpoliklinikoilla kehittämällä palveluprosesseja asiakkaita osallistavaksi.

Asiakkaiden osallistamisen kartoitus henkilöstölle

Asiakaskysely potilaille (n=275)

Kirjallisuuskatsaukset:  
Osallisuuden kokemukset  
Teknologiset palvelut

Palvelumuotoilutyö:  
Asiakasprofiilit

## TULOKSET

- Tiedetään mitä henkilöstö ja potilaat ajattelevat osallisuudesta
- Potilaan odotuksilla ja toiveilla on merkitystä näyttöön perustuvassa hoitotyössä
- Tiedon saanti ja osallistuminen voivat vaikuttaa potilaan hoidon kokemukseen
- Potilaiden antama tieto on tärkeää tutkimusnäytön tuottamisessa

## KEINOT

- Digiosaamisen hyödyntäminen asiakkaiden yksilöllisissä ohjaustarpeissa, omahoidon edellytyksissä ja hoitoon sitouttamisessa
- Virtuaalisairaalat tukemaan potilaan tietoa ja taitoja oman sairauden hoidossa
- Tiedon kulun kehittäminen sähköiseksi
- Perusteltu tieto hoidosta ja aikatauluista
- Huomioidaan potilaan yksilöllisyys ja halu osallistua omaan hoitoonsa

## HAASTEET

- Potilaalla tulee olla riittävästi tietoa ja valtaa tehdä hoitoa koskevia päätöksiä
- Organisaatioiden kiire ja tehokkuus
- Tiedonkulun viiveet ja internet yhteydet
- Digitaaliset palvelut edellyttävät asiakkailta ja henkilöstöltä riittävää osaamista
- Sähköiset palvelut eivät poista vuorovaikutuksellisen kohtaamisen tarvetta, jota tarvitaan sairauden hoidossa ja omahoidon toteuttamisessa

Osallistuva asiakas –hankkeen tulokset haastavat organisaatioiden nykyisiä toimintamalleja potilaiden osallisuuden lisäämiseksi. Muutosten tekemiseen tarvitaan sähköisiä palvelumahdollisuuksia. Potilaat tarvitsevat riittävää tietoa hoidosta ja vuorovaikutuksellista suhdetta hoitohenkilökuntaan. Potilaiden osallisuuden toteutumiseen tarvitaan hoito prosessien arviointia, hoidon suunnittelusta – potilaan ohjaukseen. Yhteiset päätökset hoitoprosessien muutoksesta tukevat yksiköiden sitoutumista potilaiden osallisuutta edistävän hoidon toteutukseen ja strategian mukaisen potilaslähtöisyyden toteutumiseen hoidon eri vaiheissa. Saatuja tuloksia hyödynnetään potilaiden hoitotyön kehittämistyössä.

Katiska-Riihiho Anna-Kaisa, Hulkko Tarja, Alavahtola Eila & Meriläinen Merja

Lähteet: Mikkonen S, Katiska-Riihiho A-K, Hulkko T, Meriläinen M. (2017) Osallistuva asiakas hanke. Asiakkaan osallistumista edistäviä tekijöitä. PPSHP. OYS  
Pötsönen R (2016) Potilaan osallisuus omaan hoitoonsa. Oulun yliopisto. Hoitotieteen ja terveyshallintotieteen tutkimusyksikkö. Kandidaatin tutkielma  
Korva J. (2017) Osallistuva asiakas medisiinisessä päiväsairaalassa. Asiakasprofiilit, sidosryhmät ja uudistettu Osallistuva asiakas-palvelupolku. OAMK  
Pihlajaniemi H. (2017) Osallistuva asiakas erikoissairaanhoidossa. Kirjallisuuskatsaus teknologisista mahdollisuuksista. Opinnäytetyön suunnitelma. OAMK.