

## Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon Odotettavissa koko maassa -seminaari 8.10.2015 Kohti asiakaslähtöisiä palveluita

Juhamatti Huusko, KTM, Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon maisteriopiskelija

Itä-Suomen yliopisto, Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos, Kuopio

**Juhamatti Huusko, Itä-Suomen yliopisto, Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos, Kuopio. Sähköposti: juhhuusk@student.uef.fi**

### Tiivistelmä

Itä-Suomen yliopiston Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon koulutusohjelman 8.10.2015 järjestämässä seminaarissa juhlistettiin koulutusohjelman 15-vuotista taivalta. Viidennen kerran järjestettävässä Odotettavissa koko maassa -seminaarissa olivat aiheina asiakaslähtöiset palvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa. Seminaari kokoaa tietohallinnon parissa työskenteleviä alan ammattilaisia sekä nykyisiä ja entisiä opiskelijoita, alumneja. Ensi kertaa seminaarissa jaettiin nyt vuoden pro gradu-palkinto.

Kuopiossa järjestettiin 8.10.2015 jo viidennen kerran Odotettavissa koko maassa -seminaari, joka on vuosittain järjestettävä keskustelufoorumi ajan-kohtaisista aiheista sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnossa. Seminaarin kokoontuu tietohallinnon parissa työskenteleviä ammattilaisia ja alan nykyisiä sekä entisiä opiskelijoita. Tällä kertaa Itä-Suomen yliopiston sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon koulutusohjelman järjestämän seminaarin aiheena olivat asiakaslähtöiset palvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa. Seminaarissa juhlistettiin myös tietohallinnon koulutusohjelman 15-vuotista taivalta.

Puhujina tämän kertaisessa seminaarissa oli niin julkisessa hallinnossa kuin myös yksityisissä yrityksissä työskenteleviä henkilöitä, jotka ovat tekemisissä asiakaslähtöisyyden parissa tavalla tai toisella. Julkisesta hallinnosta puhujina oli muun muassa STM:n ja THL:n asiantuntijoita ja yksityistä sektoria edustivat GE Healthcare Finland Oy:n ja Istekki Oy:n asiantuntijat. Asiakaslähtöisyys on perinteisesti ollut tärkeää etenkin

yksityisille yrityksille, joille ensiluokkainen asiakkaiden palveleminen on ollut ikään kuin elinehto.

Ajat ovat muuttuneet myös julkisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa kuten HYKE-projektin projekti-päällikkö Katriina Kankkunen muistuttaa. Kankkusen mukaan viime vuosina myös sosiaali- ja terveydenhuollon on täytynyt tehdä panostuksia asiakaslähtöisyyteen, jotta tarjottavat palvelut ja tuotteet vastaisivat mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita. Kankkusen mukaan asiakkaat vaativat nykyään hyvää palvelua erityisesti terveydenhuollossa. Samoilla linjoilla oli myös THL:n tutkimuspäällikkö Hannele Hyppönen, jonka mukaan palvelujärjestelmä on voimakkaassa muutoksessa, joka ilmenee muun muassa asiakkaiden tarpeiden pirstaloitumisena sekä heidän vaatimustasonsa kasvamisena. Hyppösen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollossa on tavoitteena nostaa asiakaspalvelun taso sellaiseksi, että se tuottaa lisäarvoa asiakkaalle.

Asiakslähtöisyydestä puhuivat myös Sosiaali- ja terveysministeriön kehittämispäällikkö Maritta Korhonen ja palvelusuunnittelija Ilona Rönkkö Hämeenlinnan Terveyspalveluista. Korhonen puhui omassa puheenvuorossaan Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020:sta, jonka tarkoituksena on tukea sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamista ja parantaa sosiaali- ja terveyspalveluita sähköisiä palveluita lisäämällä. Rönkkö esitteli seminaariyleisölle sähköistä minunterveyteni.fi -terveyspalvelua, joka on käytössä Hämeenlinnan kaupungissa.

Päivän aikana asiakslähtöisyyttä lähestyttiin myös muista näkökulmista kuten esimerkiksi palvelujen käytettävyyden näkökulmasta. Käytettävyyden merkitystä asiakslähtöisyydessä tarkasteltiin niin tietojärjestelmätoimittajan kuin myös palveluntuottajan perspektiivistä. Aina kuitenkin lisäarvon tuottaminen asiakkaalle ei onnistu syystä tai toisesta. Katriina Kankkunen mainitsi, että muutama vuosi sitten Kuopion kaupungissa otettiin käyttöön sähköinen äitiyskortti iPana, joka korvasi perinteisen pahvisen äitiyskortin. Sähköistä äitiyskorttia ei kuitenkaan voitu ottaa käyttöön, koska se ei sopinut yhteen erikoissairanhoidon järjestelmien kanssa. Tämä on hyvä esimerkki siitä, että aina pelkkä tahtotila kehittää asiakslähtöisyyttä ei ole riittävää.

Asiakslähtöisyyden kehittäminen vaatii onnistuakseen moniammatillista yhteistyötä ja positiivista asennoitumista sitä kohtaan. Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakslähtöisyydessä riittää varmasti työsarkaa pitkälle tulevaisuuteen. Vaikein oppimisen laji on poisoppiminen, niin vanhoista menetelmistä kuin myös

totutuista tavoista kuten Katriina Kankkunen asian ilmaisee. Tämä pätee varmasti myös sosiaali- ja terveydenhuollossa silloin kun opetellaan ajattelemaan asiakslähtöisyyttä uudella tavalla.

Seminaariin osallistui tällä kertaa noin 150 henkilöä, joten Tietoteknian auditoriossa ei juuri tyhjiä paikkoja ollut. Tunnelma oli keskustelevalta ja kuuntelijat olivat aidosti kiinnostuneita esitysten sisällöistä. Yleisö jää varmasti odottamaan mielenkiinnolla seuraavaa Odotettavissa koko maassa -seminaaria, joka järjestetään taas vuonna 2016. Tilaisuudessa jaettiin tietohallinnon koulutusohjelman historian ensimmäinen vuoden pro gradu -palkinto. Lukuvuonna 2014–2015 valmistuneista graduista sen sai Sami Ihantola opinnäytetyöstään "Sähköisen reseptin käytön kokemukset: tarkastelussa Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin alue". Palkinnon lahjoitti Fujitsu Finland Oy.

Seminaaripäivän aiheisiin voit tutustua tarkemmin Itä-Suomen yliopiston sivuilta, josta on myös ladattavissa päivän puhujien esitykset: <http://www2.uef.fi/fi/stj/v-odotettavissa-koko-maassa-keskustelufoorumi>

Hae opiskelemaan Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon maisteriohjelmaan, haku seuraavan kerran 16.3.–6.4.2016.

#### Lisätietoja maisteriohjelmasta:

<https://www2.uef.fi/fi/stj/sosiaali-ja-terveydenhuollon-tietohallinto>

professori Kaija Saranto

lehtori Sirpa Kuusisto-Niemi

yliopistonlehtori Ulla-Mari Kinnunen