

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistalenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Hilander, H., Huhtala, A. & Himanen, S. (2022) Asiakkuutta etänä. Pro terveys, 49:1. 16-17.

URL: http://digiplus.fi/www/ProTerveys/2022_No1/page_16.html

Asiakkuutta etänä

Etäasiointi yleistyy ja tulee haastamaan myös ammattilaisten osaamisen. Olennaista on, miten ja millaiseksi muodostuu asiakaskokemus, kun ihminen kohdataan digitaalisesti, puhelimella tai videovälitteisesti.

Etäasiointi lisääntyi COVID-19-pandemian myötä. Sen osuus avoterveydenhuollon palveluissa nousi 30 prosenttiin. Etäasiointia käyttävät kaiken ikäiset. Yhteyttä otetaan usein sairaanhoitajaan tai terveydenhoitajaan. (1) Asiakkaista diginatiiville etäasiointiin siirtyminen ei ole tuottanut ongelmia. Ikäihmisille se taas voi aiheuttaa digitaitojen puutteesta johtuvaa pelkoa. Ikään katsomatta kaikilla ei ole mahdollisuutta hankkia etäasiointiin vaadittavia laitteita ja yhteyksiä.

Sairaanhoitajan tapaa yhä useammin etänä

Useat terveydenhuollon ammattilaiset pitävät omaa itsenäistä vastaanottoa tai työskentelevät moniammatillisen tiimin jäsenenä terveydenhuollon organisaatioissa. Vastaanottotyön lähtökohtana tulisi olla asiakaslähtöisyys ja tavoitteena mahdollisimman hyvän, laadukkaan ja vaikuttavan asiakaskokemuksen muodostuminen. Etäasiointi toimintatapana haastaa ammattilaisten osaamista niin asiakkaan kohtaamisen, luottamuksellisen asiakassuhteen muodostumisen kuin teknologian hallinnan näkökulmastakin.

Etäasiointi edellyttää työntekijöiltä digitaalisten sovellusten ja uusien työtapojen omaksumista. Uuteen työtapaan siirtyminen voi turhauttaa teknisten ongelmien ja sovelluksien toimimattomuuden vuoksi, mutta vähitellen palvelun tehokkuus yleensä oivalletaan. Etävastaanottojen lisäksi erilaiset mobiilisovellukset asiakkaiden terveyden seurannassa ovat lisääntyneet (1) ja tulevaisuudessa teknologiaan, tekoälyyn ja digitalisaatioon perustuvat palvelut tule-



vat sulautumaan yhä useamman hoitoprosessin osaksi. Niillä voidaan tehostaa hoitoketjuja, ja parantaa palveluiden yhdenvertaisuutta ja saatavuutta.

Asiakkaalle tärkeä tunne: häntä kuunnellaan

Asiakaskokemus on jokaisen asiakkaan henkilökohtainen odotusarvo asiakkaan ja organisaation väliselle palvelukohtaukselle. Positiivisen asiakaskokemuksen syntyy liittyy asiakkaan tunne, että häntä kuunnellaan, hänen kysymyksiinsä vastataan ja tilannettaan pyritään ymmärtämään ja häneen pidetään yhteyttä. Asiakaskokemus vahvistuu, kun asiat hoituvat viipymättä, annetut lupaukset pidetään ja saatu palvelu on laadukasta. Hyvällä asiakaskokemuksella tavoitellaan tunnetta, joka saa asiakkaan palaamaan uudelleen ja kertomaan positiivisesta kokemuksestaan myös muille. (2)

Asiakaskokemukseen liittyy kontak-

tipisteitä ennen ja jälkeen palvelutapahtuman, jotka voidaan jakaa neljään vaiheeseen (3); lähtötilanne, tilanne ennen ostotapahtumaa, ostotapahtuma ja sen jälkeinen tilanne. Nämä vaiheet ovat sovellettavissa myös palvelutapahtumaan. Lähtötilanteessa asiakkaalla on palveluntarjoajaa kohtaan ennako-odotuksia ja -asenteita, jotka ovat voineet syntyä aiemman asioinnin, kuulopuheiden tai mainonnan perusteella. Asiakkaan päätös käyttää tätä palveluntarjoajaa voi perustua myös saatavuuteen. Itse palvelutapahtuma sisältää varsinaisen asioinnin palveluntuottajan kanssa. Palvelutapahtuman jälkeen asiakas ja palveluntuottaja usein jatkavat yhteydenpitoa. Palveluntuottaja voi kysyä palautetta toiminnastaan ja asiakas voi ottaa yhteyttä uudelleen. Asiakaskokemus muodostuu kaikkien edellä mainittujen vaiheiden summana, niin digitaalisissa kuin perinteisissäkin palvelumuodoissa. Digitaalisissa asiakas-

” Kirjoitettu vuorovaikutus ei ole yhtä rikasta kuin kasvokkainen.

kokemuksessa korostuvat lisäksi käytettävyystekijät. Palvelun käytön pitää olla asiakkaalle helppoa ja mukavaa. (3)

Digi-kohtaamisesta puuttuu nonverbaalinen elementti

Etävastaanottojen digitaalisessa vuorovaikutuksessa, varsinkin jos käytössä on vain kirjoitettu teksti ilman videokuvaa, jää pois paljon nonverbaalista viestintää, kuten eleitä ja ilmeitä, jotka auttavat ihmistä tulkitsemaan toisen sanomaa ja tunteita. Kirjoitettu vuorovaikutus ei ole yhtä rikasta kuin kasvokkainen. Digitaalisessa kohtaamisessa hyvään vuorovaikutukseen pitää kiinnittää erityistä huomiota, jotta asiakas tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Asiakkaalle pitää antaa tarpeeksi aikaa kertoa asiastaan, viesteihin pitää reagoida ja omassa viestinnässä käyttää selkeää kieltä. (4)

Etävastaanotoissa myös lisäarvoa

Asiakkaat ovat olleet varsin tyytyväisiä julkisen palveluntuottajan etävastaanottoihin. Opinnäytetutkimuksen mukaan lähes kaikki (98 %) alle 65-vuotiaista vastaajista (n=50) koki palvelun vastaanottaneen odotuksia. Muutamille aiheutti pettymyksiä teknologia tai epäonnistunut vastaanotto ohjaus. Enemmistö (90 %) vastaajista koki tulleen huomioduksi ja kuulluksi, kun taas pieni osa (10 %) koki, että keskustelu oli lopetettu ja asiakas ohjeistettu jatkohoitoon liian nopeasti. Niin ikään enemmistö vastaajista (88 %) koki etävastaanoton pääpiirteissään samankaltaiseksi kuin tavallisen käynnin, mutta pieni osa (12 %) koki, etteivät he saaneet asiaansa apua etävastaanotolla. (5)

Etävastaanotossa tunnistettuja lisä-

arvotekijöitä olivat palvelun nopeus, riippumattomuus ajasta, jonottamiselta välttyminen, ajan säästyminen ja saadun informaation suuri määrä. Etävastaanottopalveluun esitettiin myös kehityskohteita, jotka liittyivät palvelun teknologiaan, markkinointiin, itse palvelupahtumaan ja tiedonsiirtoon etävastaanoton ja muiden palveluiden välillä. (5) Voidaan siis sanoa, että kehityskohteita tunnistettiin kaikkiin palvelukokemuksen (3) muodostumisen vaiheisiin.

Samansuuntaisia tuloksia on saatu tutkittaessa silmäsairauksien videovastaanottoa käyttäneiden asiakkaiden potilastyytyväisyyttä. Asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja he kokivat, että ongelmista oli helppo kertoa videovälitteisesti ja palvelu säästi heiltä kustannuksia ja aikaa. (6) Samoin tutkittaessa neurokirurgisten potilaiden tyytyväisyyttä etävastaanottoihin COVID-19-pandemian aikana, asiakkaiden enemmistö oli tyytyväisiä etävastaanottoon. Tätä selitti kustannuksien ja ajan säästäminen ja etävastaanoton kokeminen turvalliseksi vaihtoehdoksi. (7)

Etäpalvelut ovat tulleet jäädäkseen

Koronapandemian myötä saaduista onnistuneista kokeiluista seuraa, että etävastaanotot ovat tulleet jäädäkseen ja

korvaavat osan perinteisistä vastaanotoista jatkossakin. Jokaisen terveydenhuollon ammattilaisen kannattaa panostaa digipalveluiden käytön ja kehittämisen osaamiseen, sillä ne tulevat muuttamaan terveydenhuollon hoito- ja palveluketjuja tällä vuosikymmenellä paljon. ●



HELI HILANDER
th, sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen YAMK-opiskelija,
Tampereen ammattikorkeakoulu



AIRA HUHTALA
sh, sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen YAMK-opiskelija,
Tampereen ammattikorkeakoulu



SARI HIMANEN
sh, FT, yliopettaja,
Tampereen ammattikorkeakoulu

LÄHTEET

- 1 Kyytsönen M, Velho T, Jormanainen V, Aalto A, Mollari K. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tutkimusraportti vuosien 2013–2020 Avohuollon aineistossa. Tutkimuksesta tiivistys 13/2021. THL, Helsinki. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:778-952-343-639-8>
- 2 Fisher M, Väinö S. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. 2014. Talentum, Helsinki.
- 3 Filenius M. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. 2015. Docendo, Jyväskylä.
- 4 Henttonen K. Digiklinikka tai chat? Taimi ko kommunikiointi, kun se hoidetaan kirjallisesti? Terveys ja talous 2019;81(1):20–1.
- 5 Kuusiniemi H. Asiakaskokemukset terveydenhuollon vastaanotolla. 2021. YAMK-opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk:2021060915322>
- 6 Host B, Turner A, Muir J. Real-time teleophthalmology video consultation: an analysis of patient satisfaction in rural Western Australia. Clin Exp Optom 2018;101(1):129–34.
- 7 Yoon E, Tong D, Anton G, Jasinski J, Claus C, Soo T, Kelkar, P. Patient satisfaction with neurosurgery telemedicine visits during the coronavirus disease 2019 pandemic: a prospective cohort study. World Neurology 2021;145:184-91.