

# **TERVEYSPALVELUJA PALJON KÄYTTÄVIEN PROFILOINTI**

## **ESSO-HANKE /HELLON LOPPURAPORTTI**

## Johdanto

Esso- hankkeen yhtenä keskeisenä kehittämiskohteena oli asiakasymmärryksen lisääminen ja käyttäjäkokemuksen hyödyntäminen palveluiden suunnittelussa. Asiakasymmärryksen syventämiseksi päädyttiin profiloimaan asiakkaita palvelumuotoilun avulla. Kohderyhmäksi valittiin terveyspalveluita paljon käyttävät (8 tai enemmän käyntejä). Profilointiin valittiin, siihen halukkaita mahdollisimman erilaisia asiakkaita. Profiloinnin toteutti palvelumuotoiluyritys (Hellon) haastattelemalla asiakkaita ja henkilöstöä.

Lopputuotoksen viisi asiakas profiilia:

1. Hätäntynyt oireilija
2. Vaivan häpeilijä
3. Varovainen kroonikko
4. Terveysharrastaja
5. Tiedostava sairausmanageri

Lisäksi palvelumuotoilun avulla saatiin alustavia palveluideoita ko. profileille. Lopputuotosta on mahdollista hyödyntää ESSOTE:n palveluiden kehittämisessä ja asiakasstrategioiden suunnittelussa. Ohessa yhteenveto palvelumuotoilusta.

## YHTEENVETO

### Mitä olemme tehneet?

- Kahdeksan asiakashaastattelua, joista kuusi toteutettu kasvotusten ja kaksi puhelimitse 3.-13.11.2015. ESSO-hankekoordinaattorit valitsivat haastateltavat heidän asiointihistoriansa perusteella.
- Kahden kotiutushoitajan videohaastattelu 30.9.2015.
- Henkilökunnan ryhmähaastattelu Mikkelissä 3.11.2015 (mukana potilasasiamies, fysioterapeutti ja päivystyshoitaja).
- Taustatutkimus ja keskustelut projektiryhmän kanssa.
- Aineiston purku, sisällöllinen jaottelu ja profiilien muodostaminen.

### Käyttäjäprofiilit – mitä ne ovat?

- Käyttäjäprofiilit ovat kuvauksia palvelun nykyisistä tai potentiaalisia käyttäjäryhmistä.
- Profiilit toimivat suunnittelutyökaluina varmistuen palvelun käyttäjien tarpeiden huomioimisen suunnitteluratkaisuja tehdessä.
- Käyttäjäprofiilit poistavat yleisen “käyttäjän” palveluiden suunnitteluprosessista ja auttavat pitämään asiakkaan tarpeet suunnittelussa päällimmäisenä mukana - ei suunnittelijan omia tarpeita.
- Yksittäinen asiakasprofiili edustaa tiettyä ryhmää palvelun käyttäjiä, joilla on samankaltaiset arvostukset, unelmat, motivaatio, päämäärät,

mielenkiinnon kohteet, osaaminen ja/tai käyttäytymismalli tietyssä palvelun käyttötilanteessa.

- Sama ihminen voi edustaa eri tilanteissa eri käyttäjäprofileja.

## Miten käyttäjäprofileja hyödynnetään?

- **Kommunikointiin:**  
Kerätyn käyttäjämääräyksen kommunikointi tehokkaalla ja muistettavalla tavalla.
- **Palveluiden ideointiin:**  
Millaisia palveluja ja asiakaskokemuksia voisimme kehittää tietylle profiilille?
- **Arviointiin ja auditointiin:**  
Miten nykyinen tai suunniteltu palvelu vastaa tietyn profiilin toiveisiin ja käyttäytymismalliin?

## Yleiset huomiot:

- Kenelläkään haastateltavista ei ole vain yhtä, selkeää diagnoosia.
- Päivystykseen tulleet asiakkaat eivät ole kenenkään asiakkaita.
- Kaikki haastateltavat kiittelivät fysioterapeuttia. Fysioterapia perustuukin sarjahoitoihin, ja onnistuneessa hoidossa fysioterapeutti tavataan useasti.
- Kukaan haastateltavista ei nuku kunnolla.
- Kaikki leikatut haastateltavat sanoivat jääneensä leikkauksen jälkeen oman onnensa nojaan.
- Hoidon organisointi itselle tai omaisille on vaikeaa vahvan kipulääkityksen alaisena, masentuneena tai univelkaisena.
- Terveyspalvelut voivat olla emotionaalinen turvaverkko.
- Terveystieteiden suosimat keinot ovat tutkimusten sijaan sairausloma ja lääkehoito. Kumpikin näistä tulee yhteiskunnalle nopeasti paljon kalliimmaksi kuin varhaiset, vaikkakin kalliit tutkimukset. Lyhyen aikavälin säästö voi aiheuttaa suuria kustannuksia pitkällä aikavälillä.

## 1. Häätäntynyt oireilija

*“Sain lääkäriltäni neuvon olla menemättä nettiin jos haluan olla rauhallisin mielin.”*

*Herkkä tuntemuksille ja tulkinnoille.*

*Epätietoisuus rassaa ja saa mielikuvituksen liikkeelle.*

*Kaipaa tutkimuksia sekä henkistä tukea.*

### **Taustoitus**

Tällä asiakkaalla on yksi tai useampi diagnosoimaton vaiva, joka aiheuttaa hänessä suurta huolta. Se, ettei vaivaan ole löytynyt selitystä aiheuttaa jatkuvaa

stressiä ja pahentaa oireita. Diagnosoimattomana hän ei ole oikein kenenkään asiakas eikä saa hoitoa, joka veisi asiaa eteenpäin.

### **Miten toimia hänen kanssaan?**

Anna vastaanotolla aikaa. Selittämätön vaiva on asiakkaalle suuri henkinen rasite. Terveystieteiden ammattilainen voi empaattisella asenteellaan saada aikaan paljon hyvää – tai huonoa.

### **Miksi käyttää palveluita?**

- Voimakas ja jatkuva huoli omasta terveydentilastaan.
- Haluaa tiedon siitä, mikä häntä vaivaa. Diagnoosi antaa mielenrauhan; pahinta on epätietoisuus.
- Haluaa saada vaivat hallintaan keinolla millä hyvänsä, ja siihen tarvitaan diagnoosia.
- Kokee, että terveydenhuollon väki on osa hänen tukijoukkoaan – henkistä ja fyysistä.

### **Elämäntavat ja tukiverkot:**

- Ei halua sairauslomaa, päinvastoin, työstä luopuminen tuntuu hänestä pahalta vaihtoehdolta. Hän on valmis jopa vaihtamaan alaa.
- Haluaisi pitää kiinni liikunnasta ja vanhoista harrastuksistaan, mutta vaiva estää sen.
- Viettää perusterveellistä elämää.

### **Toimintatapa:**

- Hakeutuu herkästi lääkäriin uuden tai aiemmasta poikkeavan oireen ilmetessä.
- Vahva luottamus terveydenhuollon ammattilaisiin.
- Kiintyy niihin terveydenhuollon ammattilaisiin, jotka antavat hänelle aikaa. Esimerkiksi fysioterapeutti voi ajaa myös psykologin virkaa.

### **Mikä ottaa päähän?**

- Ohjataan tutkimatta tai hoitamatta kotiin, vaikka kokee huolestuttavia oireita.
- Annetaan enemmän lääkkeitä kuin tutkitaan ja selitetään vaivan syitä.
- Tuntuu, että lääkärillä on kiire päästä hänestä eroon.
- Tutkimuksissa ei ilmene mitään eikä kukaan ota asiaa jatkokesittelyyn.
- Ei oteta vastaanotolla vakavasti.
- Tiedostaa, että hänet tunnustetaan vastaanotolla "usein ravaavaksi" ja hän saa sen takia löysempää kohtelua kuin muut. Se tuntuu pahalta.

### **Miten häntä kohdeltaisiin paremmin?**

- Ei kaipaa lääkkeitä, vaan oikeaa diagnoosia.
- Ei halua selittää vaivojaan joka kerran uudelleen. Oireet ovat epämääräisiä ja hän tuntee olonsa tyhmäksi selittäessään hätäänsä.
- Tulisi antaa aikaa kertoa oireistaan, sillä kuulluksi tuleminen rauhoittaa ja lievittää stressiä.
- Toivoo lääkäriltä selkeää ohjeistusta siitä, milloin hoitoon kannattaa hakeutua ja milloin oireita voi seurata itse kotona.

- Kun suunta on hukassa, on hyvä tehdä kokonaisvaltainen tutkimussuunnitelma, jossa asiakkaalle selitetään selkeästi, mitä toimenpiteitä tehdään.
- Poissulkevat, varmuuden vuoksi tehtävät toimenpiteet tai tutkimukset tuovat omalta osaltaan mielenrauhaa, kun on yksi asia vähemmän huolestuttamassa.
- Asiakkaan taustoista kannattaa selvittää, onko hänellä muita stressitekijöitä.

#### **Alustavat palveluideat:**

- Terveystuon tukihenkilö
- Virtuaalitapaaminen
- Sairaalan oma oireanalyysisivusto

## **2. Vaivan häpeilijä**

*“Mulle on ollut hirveän vaikeaa kun joutuu olemaan kotona. Sitä häpeää, mielummin olisi töissä. Se käy jotenkin nuppiin, kun ei haluaisi olla tässä tilanteessa.”*

*Vahva erilaisuuden tunne*

*Kokee elämänsä epäreiluksi, taustalla turvattomuutta*

*Odottaa ihme pilleriä, joka palauttaisi normaaliin elämään*

#### **Taustoitus**

Asiakkaalle on tullut äkillinen vaiva, jonka vuoksi hän on joutunut luopumaan suuresta osasta normaalia elämäänsä. Hän ei ole sujut asian kanssa, ja kokee kivun vievän elämänsä. Hän häpeää tilaansa eikä koe olevansa arvokas yhteiskunnan jäsen.

#### **Miten toimia hänen kanssaan?**

Varmista että hän näkee elämässä muutakin kuin sairauden ja tarjoa myönteisiä esikuvia. Yritä kysyä muista mieltä painavista asioista.

#### **Miksi käyttää palveluita:**

- Takana kroonistunut vaiva tai epäonnistunut leikkaus.
- Kipu äityy välillä pahemmaksi.

#### **Elämäntavat ja tukiverkot:**

- Vaikka lähellä on ystäviä ja perhettä, kokee olonsa yksinäiseksi. Häpeää sairauttaan eikä halua puhua siitä muille.
- Tavallisesta arjesta luopuminen aiheuttaa ahdistusta ja eristäytyneisyyttä, mikä osaltaan pahentaa vointia.
- Saattaa juoda yksinään suuria määriä vaikka tietää sen riskit lääkityksen kanssa. Tiedostaa myös, etteivät päihteet helpota oloa.
- Taustalla on turvattomuutta; kiusaamista, väkivaltaa tai alkoholismia.
- Nukkuu kipujensa takia huonosti. Väsymys aiheuttaa ärtyisyyttä ja huonompaa stressinsietokykyä.
- Takana pitkä sairauslomalla olo.

**Toimintatapa:**

- Jää usein kotiin vaivansa kanssa.
- Hakeutuu hoitoon vasta silloin, kun kivut ovat kovat.
- Ei tarvitse aina lääkäriä saati erikoislääkäreitä.
- Luottaa tuttuun terveydenhoidon ammattilaiseen, joka tuntee hänen taustansa. Muiden kanssa asiointi jännittää.

**Mikä ottaa päähän:**

- Kokee olevansa yksin vaivojensa kanssa, koska kaikki ystävät ja tutut ovat perusterveitä. Häpeää sairauttaan, lääkitystään ja tilannettaan.
- Ei saa vertaistukea mistään.
- Lääkärillä käynti jännittää, koska vastassa on usein uusi lääkäri, jolle pitää selittää asiat juurta jaksen uudelleen. Ei haluaisi joutua puhumaan itselle kiusallisista kokemuksista vieraille.
- On saattanut olla toimintakyvytön jo pitkään, ja tuntee, ettei kukaan ota asiasta koppia. Kokee jääneensä oman onnensa nojaan vaivojensa kanssa.
- Ei ole saanut tarvitsemiaan tutkimuksia.
- Saa vaivoihinsa sairauslomaa ja lääkkeitä, ja kärsii sitten yksinäisyydestä ja turtuneisuudesta.
- Pelkää puhua sairaudestaan, jotteivät ihmiset leimaisi häntä sen takia tai arvelisi taustalla olevan mielenterveydellisiä ongelmia.

**Miten häntä kohdeltaisiin paremmin:**

- Tarvitsee hoitajan tai lääkärin, joka ottaa asiat hoitaakseen ja jolla on kokonaiskuva hänen taustoistaan.
- Vaiva kannattaa selittää visuaalisesti ja havainnollistaen.
- Kivun kyseenalaistaminen vastaanotolla on erityisen vahingollista.
- Hyötyy suuresti vertaistuesta, jottei tuntisi itseään niin erilaiseksi.
- Tarvitsisi selviytyjäesikuvan.

**Alustavat palveluideat**

- Vertaistukijärjestelmä
- Selviytyjäesikuva

### 3. Varovainen kroonikko

*"Tuntuu että suurinta osaa lääkäreistä ei kiinnosta potilas."*

*Kiltti, ymmärtäväinen ja huolehtivainen*

*Auktoriteettiuskoinen*

*Hiljainen kärsijä*

*Joutunut elämässään uhrin asemaan*

**Taustoitus**

Toistuvista kivuista huolimatta tämä asiakas ei hakeudu hoitoon kovin helpolla, sillä ei halua olla kenellekään vaivaksi. Hän suhtautuu ymmärtäväisesti sairauksien hoitoon käytäntöihin ja hänellä saattaa jopa itsellään olla terveystalon

koulutus. Hän on hyväksynyt sairautensa ja kipunsa osaksi elämäänsä, mutta kipujen takia hänen stressinsietokykynsä on huono.

### **Miten toimia hänen kanssaan?**

Suhtaudu häneen psykofyysisenä kokonaisuutena. Hänellä on todennäköisesti taustalla raskaita kokemuksia, ja vähiten hän tarvitsee vähättelyä.

### **Miksi käyttää palveluita:**

- Potee yhtä tai useampaa kroonista vaivaa ja kiputiloja, jotka äityvät välillä lamaannuttaviksi.
- Takana useampi vaiva ja epäonnistunut leikkaus.
- Vaivan syy on jätetty tutkimatta kunnolla ja siitä on seurannut vääränlaista hoitoa ja uusia vaivoja.
- Ei pysty nukkumaan kipujensa takia.
- Tavanomainen, hänelle määrätty lääkehoito ei onnistu tai ei auta vaivoihin.
- Ei ole oikein kenenkään asiakas, on esimerkiksi tullut päivystykseen onnettomuuden takia.

### **Elämäntavat ja tukiverkot:**

- Fyysinen ja psyykinen hyvinvointi kulkevat käsi kädessä.
- Läheiset suhteet moniin ihmisiin: ystäviin, lapsiin ja omiin vanhempiin. Vaalii hyviä välejä heihin.
- Varoo puhumasta vaivoistaan liikaa edes lähipiirilleen, koska ei halua kuormittaa heitä asioillaan.
- Vastuulla saattaa olla useampien ihmisten asiat; kenties yksinhuoltaja tai omaishoitaja.
- Taustalla itsetuntoon vaikuttaneita kokemuksia, kuten kiusaamista tai jätetyksi tuleamista.
- On kokenut ajoittain masennusta.
- On määrätty pitkälle sairauslomalle (muttei välttämättä ole käyttänyt sitä).

### **Toimintatapa:**

- Kova luotto lääkärin sanaan ja auktoriteettiin. Ei kyseenalaista eikä valita, vaikka kokisi saaneensa riittämätöntä hoitoa tai huonoa kohtelua.
- Ei vaadi aina lääkäriä, vaan myös hoitajan tapaaminen riittää.
- Ymmärtää sairaudenhoidon käytännöt ja jonojen muodostumisen syyt. Suhtautuu empaattisesti häntä hoitaviin ihmisiin ja heidän kiireeseensä, vaikka hoidon odottaminen kovissa kivuissa tuntuu raskaalta.
- Ei pysty itse akuutissa tilanteessa vaatimaan erilaisia tutkimuksia ja palveluja. Hoitamattomuuden takia asiat saattavat eskaloitua ja yksi vaiva alkaa heijastua muualle.
- Ei käytä työterveydenhuoltoa, koska pelkää sen vaikuttavan työmahdollisuuksiinsa, vaan hakeutuu suoraan terveystieteeseen tai sairaalaan.

### **Mikä ottaa pään?**

- Kokee omien kiputilojen selittämisen toiselle vaikeaksi.
- On herkkä havaitsemaan, jos häntä ei uskota, ja ottaa sen hyvin raskaasti.
- Taistelee oireidensa kanssa, ja lääkärin välinpitämättömyys tai oireiden vähätteleminen satuttaa.
- Lääkäreiden lääkekeskeisyys: hän kaipaa vahvojen kipulääkkeiden sijaan selityksiä ja vaihtoehtoisia hoitomuotoja.
- Lääkärille meno pelottaa: kokee heidän helposti piikittelevän, vähättelevän ja kyseenalaistavan vaivoja.

### **Miten häntä kohdeltaisiin paremmin?**

- Tarvitsisi luotetun ihmisen, "mentorin" hoitamaan terveysasioitaan.
- Toisen ihmisen hänelle antama empatia on tärkeää. Lääkäri ei saa vähätellä kipukokemusta.
- Hoitotoimenpiteitä täytyy avata keskustelun kautta, ilmoitusluontoinen lähestymistapa ei sovi.
- Jos hoito ei ala kahdessa viikossa tepsyä, niin suunnitelma jatkotoimenpiteistä, esimerkiksi lähete jatkohoitoon.

### **Alustavat palveluideat**

- Terveyskoordinaattori
- Vertaistukisivusto
- Liikkuvat ja digitaaliset palvelut

## **4. Terveysharrastaja**

*"Meen päivystykseen heti ja sanon suoraan, mikä mulla on."*

*Malttamaton*

*Suora teoissaan ja puheissaan*

*Herkkä kyseenalaistamaan muut*

*Torjuntujen kautta oppinut pärjääjäksi*

### **Taustoitus**

Tämä asiakas harrastaa lääkäriä käyntiä. Hänen aikajänteensä on lyhyt eikä hän halua odotella vaivansa selvittämistä; toisaalta hänellä on aikaa hoidattaa kremppansa heti. Terveystieteen omat toimintamallit eivät kiinnosta häntä ja hän pyrkii toimimaan niin, että saa asiat sujumaan mielensä mukaan – mahdollisimman nopeasti.

### **Miten toimia hänen kanssaan?**

Yllätä tämä määrätietoinen asiakas myönteisesti kysymällä asioinnin lomassa myös hänen yleisiä kuulumisiaan. Hän arvostaa sitä. Arvioi hänen terveydentilaansa myös kokonaisuutena.

### **Miksi käyttää palveluita:**

- Hakeutuu lääkäriin helposti ja heti kun havaitsee ensimmäiset oireet.



- Kärsii kroonistuneesta vaivasta, jonka hoidon uskoo tuntevansa hyvin, vaikka se saattaa poiketa lääkärin näkemyksestä.
- Saa päivystyksestä helpoimmin haluamansa lääkkeet, joten hakeutuu jatkuvasti sinne hoitoon.

### **Elämäntavat ja tukiverkot:**

- Terveys on kivunnut tärkeälle sijalle arvoasteikossa.
- Pitää itsensä kiireisenä, eikä sairauslomalla olo haittaa lainkaan.
- Oman terveyden aktiivinen seuraaminen ja erityyppisissä hoidoissa käyminen tuo sisältöä päiviin ja saa hänet tuntemaan itsensä erityiseksi.

### **Toimintatapa:**

- Lähtee päivystykseen heti, kun jokin on vialla. Pitää outona sitä, että joku kärvistelisi oireiden kanssa kotona yksinään.
- Kokee, että saa päivystyksessä parempaa palvelua kuin terveyskeskuksessa.
- Ei osaa arvioida asioiden kiireellisyyttä.
- Ei jaksaa odotella vastaanotolle pääsyä. Päivystyksessä jonottaminen ei kuitenkaan haittaa, koska kokee silloin jo olevansa hoidossa.
- Luottaa lääkärin sanaan, ei juuri arvosta hoitajia.
- Muodostaa herkästi vahvan mielipiteen yksittäisistä henkilöistä, palveluista ja hoitomuodoista. Perustaa mielipiteitään myös muiden ihmisten kokemuksiin.
- Ilmaisee selvästi ja suoraan "päin näköä", jos ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun.
- On valmis siirtymään yksityiselle puolelle, jos kokee, ettei julkisella puolella tiedetä, mitä tehdään.
- Suhteellisen suuri osuus tuloista kuluu terveyspalveluihin.

### **Mikä ottaa päähän?**

- Ei siedä odottamista tai jonottamista lainkaan.
- Vastustaa terveyskeskuksen tiukkaa ajanvarausprotokollaa, jonka mukaan ajat pitäisi varata tietyinä aikana. Kokee hoitajat portinvartijoiksi, joiden ohi pitäisi päästä.
- Ei arvosta terveyskeskusta eikä sen henkilökuntaa. Kunnioittaa sen sijaan keskussairaalaan sekä yksityistä terveydenhoitoa.
- On kokenut saaneensa vääriä diagnooseja ja vääriä hoitoja, jotka ovat pahentaneet tilannetta.

### **Miten häntä kohdeltaisiin paremmin?**

- Haluaa että hänet tutkitaan perinpohjaisesti ja annetaan lähete jatkotutkimuksiin, ellei syytä vaivaan löydetä.
- On valmis ottamaan vastuuta omista valinnoistaan: hänelle voi riittää selitys, mitä lääkkeiden runsaasta syömisestä voi koitua, mutta hän valitsee mielellään hoitopolkunsa itse.
- Diagnoosikeskeisen käyttäytymisen takana on syvempiä tarpeita. Tämä ihminen saa paljon, jos hänen kuulumisiaan kysytään ja hänelle osoitetaan ymmärrystä hänen ihmisarvoaan ja yksilöllisyyttään kohtaan.

- Asioisi mieluiten vain yhden yhteyshenkilön kanssa, koska turhautuu asioiden toisteluun. Ihmisen tulisi kuitenkin olla sellainen, jota hän kunnioittaa ja jonka kokee ymmärtävän häntä.

#### **Alustavat palveluideat:**

- In and out -pikapalvelupiste
- Visuaalinen hoitopolku
- Virtuaalitapaaminen
- Terveyskoordinaattori

## **5. Tiedostava sairausmanageri**

*"En haluaisi jatkuvasti olla toteamassa lääkäreille, että I told you so!"*

*Asiantunteva ja määrätietoinen  
Ei halua näyttää olevansa heikko  
Ottaa helposti aktiivisen roolin  
Osaa vaatia oikeanlaisia tutkimuksia*

#### **Taustoitus**

Tällä asiakkaalla on paljon erilaisia vaivoja, joista osa on varjostanut hänen elämäänsä jo kauan, kenties vuosikymmeniä. Hänellä on myös lääkeaineallergioita ja muita erityistarpeita, jotka vaikeuttavat hoitoa. Hän joutuu toimimaan omien sairautsiensa projektipäällikkönä, mutta pyrkii elämään täysipainoista elämää niistä huolimatta.

#### **Miten toimia hänen kanssaan?**

Sairausmanageri on kompleksisen tilansa paras asiantuntija, joten hänet on syytä ottaa osaksi hoitosuunnitelman tekemistä.

#### **Miksi käyttää palveluita?**

- Taustalla on usein epäonnistunut leikkaus tai hoitamaton vaiva, josta on seurannut uusia ongelmia. Eskaloitunut vaiva ei enää kuulu kenenkään specialistin tontille.
- Lähtee lääkärille silloin, kun kokee tarvitsevansa hoitoa. Ei anna oireiden jatkua muutamaa päivää kauemmin.
- Haluaa ennen kaikkea ymmärtää vaivaansa ja tietää, miten sen kanssa eletään.
- Ei hae sairauslomaa tai lääkkeitä.
- Lääkkeiden sivuoireet voivat aiheuttaa uutta hoidon tarvetta.

#### **Elämäntavat ja tukiverkot:**

- Perhe ja lapsia, jotka tuovat iloa elämään.
- Taistelee sairauslomaa vastaan. Tekee työtään ja rakastamiaan asioita kivuista huolimatta, joskus hyvinkin luovien ratkaisujen avulla.
- Ei juo lainkaan alkoholia lääkkeiden takia.
- Nuoruudessa on tapahtunut henkisesti raskaita asioita. Uhrin asema olisi ollut tarjolla, mutta hän on taistellut sitä vastaan.

- Kokee, että terveyden menettäminen on raskasta, mutta kun tietää syyn siihen, asia on paljon helpompi kestää.

### **Toimintatapa:**

- On oppinut vaatimaan itselleen hoitoa ja ottaa hoitovirheet napakasti puheeksi.
- Soittelee terveydenhuollon ammattilaisten perään ja huolehtii, että asiat etenevät.
- Paneutuu syvällisesti omaan terveyteensä ja sairauksiensa hoitoon, opettelee tarvittavan sanaston ja etsii tietoa omatoimisesti ja verkostojensa kautta.
- Tietää, mikä voisi olla itselle sopiva hoitopolku.
- Hoitohistoria on niin moninainen, että saattaa unohtaa jonkun asian mainitsemisen.
- Jos kokee, että lääkäri ei ymmärrä häntä, hän varmistaa, että saa seuraavalla kerralla toisen lääkärin näkökulman asiaan.
- Kuntouttaa itseään omatoimisesti määrätyn kuntoutuksen lisäksi, jotta terveydentila pysyisi mahdollisimman hyvänä.
- Ei halua näyttää muiden silmissä heikolta, ja ottaa sen takia asioita hoitaakseen, vaikka voimat eivät aina riittäisikään.
- Suhtautuu moninaisesti vaivoihinsa mustalla huumorilla.

### **Mikä ottaa päähän?**

- Lääketieteen pilkkominen pieniin spesialistien hallitsemiin osiin aiheuttaa sen, ettei häntä hoideta kokonaisvaltaisesti eikä kukaan ota vastuuta kokonaisuudesta.
- Kokee, etteivät eri lääkärit usko toisiaan arvoasteikostaan riippuen, ja diagnosointi sekä hoito jäävät tämän takia puolitiehen.
- Joutuu jankuttamaan ja inttämään useiden terveydenhoidon ammattilaisten kanssa, jotta oma hoito etenisi.
- Ei pääse oikeaan hoitoon terveydenhuollon omien prosessien takia. Esimerkiksi lääkärit eivät avaa aikojaan, ja kun avaavat, ne menevät hetkessä.
- Kokee, että hänet on jätetty oman onnensa nojaan ja siten pakotettu sairausmanagerin rooliin.

### **Miten häntä kohdeltaisiin paremmin?**

- Moninaisia vaivoja ymmärtämään tarvitaan yksi pysyvä hoitohenkilö, jonka tukena toimiva monialainen tiimi varmistaa kokonaisvaltaisen hoidon saamisen.
- Haluaa ottaa kantaa hoitoonsa liittyviin asioihin ja haluaa päättää esimerkiksi priorisointijärjestyksen vaivojensa hoitoon.
- Haluaa ennakoitavuutta hoitoonsa ja tietoa sairauksiensa kanssa elämiseen.
- Käy mielellään fysioterapiassa, jossa häntä hoidetaan kokonaisvaltaisesti.
- Vaikka hän on itse ottanut aktiivisen osan sairautensa managerointiin, ei kannata olettaa, että hän jaksaa aina reippaasti hoitaa roolia. Hän tarvitsee myös tukea.

- Selvitä hänen koko kuormituksensa. Hän saattaa vastata itsensä lisäksi myös usean läheisensä hyvinvoinnista.

#### **Alustavat palveluideat:**

- Terveyskoordinaattori
- Visuaalinen hoitopolku

## **Yhteenvedo alustavista palveluideoista**

### **Terveyskoordinaattori**

Tuttu henkilö vastassa, joka tietää potilaan taustat ja lääkityksen perinpohjaisesti. Tuo turvaa ja vähentää henkistä kuormitusta. Pienentää lääkkeiden yhteensopimattomuuden ja sivuvaikutusten riskiä.

*Kenelle?*

Tiedostava sairausmanageri

Varovainen kroonikko

Vaivan häpeilijä

Terveysharrastaja

### **Tukihenkilö**

Annetaan yhdelle asiakkaan hoitotiimissä olevalle henkilölle rooli asiakkaan tukihenkilönä. Tukihenkilö varaa enemmän aikaa tapaamisiinsa asiakkaan kanssa, ja antaa hänelle tilaa kertoa asioistaan laajemmin. Keskusteluissa esiin nousutta tietoa hyödynnetään kokonaisvaltaisen hoitosuunnitelman laadinnassa. Tuttu ja luotettava henkilö, joka antaa aikaansa asiakkaalle lisää myös turvallisuuden tunnetta.

*Kenelle?*

Hätäntynyt oireilija

### **In and out**

Nopea palvelupiste saman vaivan takia useasti asioivalle asiakkaalle. Pisteessä voisi hoitaa rutiininomaisia käyntejä nopeasti kuormittamatta päivystystä.

*Kenelle?*

Terveysharrastaja

### **Visuaalinen hoitopolku**

Visualisoidaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen henkilökohtainen hoitopolkunsaa pitkällä aikavälillä. Tavoitteena on antaa asiakkaalle selkeä kuva hoidon suunnasta ja vaiheista, helpottaen siten hänen organisintitaakkaansa ja hoitosuunnitelmaan liittyvää stressiä.

*Kenelle?*

Tiedostava sairausmanageri

Terveysharrastaja

### **Virtuaalitapaaminen**

Chatti tai videoyhteys terveydenhoitajan tai lääkärin kanssa, jossa voidaan nopeasti antaa asiakkaalle ohjeita ja rauhoittaa mieltä. Tavoitteena on vähentää

ylimääräisiä käyntejä ja nopeuttaa palvelua, sekä tarjota asiantuntijaneuvoja hetkessä.

*Kenelle?*

Hätäntynyt oireilija

Tiedostava sairausmanageri

Terveysharrastaja

### **Liikkuvat ja digitaaliset palvelut**

Asiakkaiden luokse esim. ostoskeskuksiin jalkautuvat palvelut, joilla pyritään tavoittamaan ne, jotka tarvitsevat tukea, mutta eivät hakeudu sen pariin.

Tavoitteena on ennaltaehkäistä vakavampien sairauksien tai syrjäytymisen syntyä.

*Kenelle?*

Vaivan häpeilijä

Varovainen kroonikko

### **Vertaistukiverkosto**

Erityisesti nuorille, vaivansa kanssa yksin jääneille asiakkaille suositeltu tukimuoto. Voi olla myös virtuaalinen verkosto (esim. patientslikeme.com).

*Kenelle?*

Vaivan häpeilijä

Hätäntynyt oireilija

Varovainen kroonikko

## **Johtopäätelmiä**

- Profiili muuttuu ajan kuluessa.
- Potilaat voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään: potilaisiin, jotka tarvitsevat kuuntelua (voidaan palvella myös etänä) sekä potilaisiin, joilla on kompleksiset taudinkuvat (tarvitsevat perusterveydenhoidon ja erikoissairaanhoidon yhdistämistä).
- Paljon palveluja käyttäville tarvitaan oma hoitoputki: portinvartija-hoitaja ei palvele heitä.
- Paljon palveluja käyttävät tarvitsevat mentorin kokonaiskuvan näkemiseen, lääkepaletin hallitsemiseen ja jopa oikeusturvan takaamiseen. Hoidon ei pidä alkaa aina alusta uuden ihmisen kanssa.
- Paljon palveluja käyttävillä voisi olla visuaalinen hoitopolku, sillä asiakas ei aina muista mainita kaikkea eikä hoitaja tai lääkäri ehdi lukea pitkää tekstimuotoista koostetta. Asiakas voi itse piirtää polun.

### **Selviytyjäesikuva**

Tarjotaan esimerkkejä jossain määrin samantyyppisistä vaivoista kärsivistä ihmisistä Suomesta tai muualta maailmasta sekä kertomuksia siitä, miten he elävät vaivansa kanssa. Tavoitteena on antaa toivoa ihmisille, jotka tuntevat olevansa yksin vaivansa kanssa ja joille tulevaisuudennäkymät tuntuvat synkiltä.

*Kenelle?*

Vaivan häpeilijä

## **Sairaalan oireanalyysisivusto**

Sivusto, jossa asiakas voi rauhassa kartoittaa omia tuntojaan ja saada selityksen niihin. Itse tehty kartoitus toimii myös keskustelun avaajana va staanotolle tullessa.

*Kenelle?*

Hätäntynyt oireilija

Varovainen kroonikko

## **Johtopäätelmiä**

- Profiili muuttuu ajan kuluessa.
- Potilaat voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään: potilaisiin, jotka tarvitsevat kuuntelua (voidaan palvella myös etänä) sekä potilaisiin, joilla on kompleksiset taudinkuvat (tarvitsevat perusterveydenhoidon ja erikoissairaanhoidon yhdistämistä).
- Paljon palveluja käyttäville tarvitaan oma hoitoputki: portinvartija-hoitaja ei palvele heitä.
- Paljon palveluja käyttävät tarvitsevat mentorin kokonaiskuvan näkemiseen, lääkepaletin hallitsemiseen ja jopa oikeusturvan takaamiseen. Hoidon ei pidä alkaa aina alusta uuden ihmisen kanssa.
- Paljon palveluja käyttävillä voisi olla visuaalinen hoitopolku, sillä asiakas ei aina muista mainita kaikkea eikä hoitaja tai lääkäri ehdi lukea pitkää tekstimuotoista koostetta. Asiakas voi itse piirtää polun.

## **Mitä seuraavaksi?**

### **KEHITTÄMINEN**

- Palvelujen tarpeiden tunnistaminen profiilien avulla
- Valitaan palveluidea tai kehittämistoimi, jota aletaan kokeilla profiilien avulla

### **STRATEGIATYÖ**

- Osallistava strategiatyöpajasarja
  1. kokonaisuuden hahmottaminen
  2. oman palvelumallin rakentaminen paljon palveluja käyttäville
  3. tarvittavien työvaiheiden asettaminen roadmapille (esim. tarvittavat työkalut, mahdollinen profiilien tunnistamiseen liittyvä empatiakoulutus henkilökunnalle, prosessien uudelleen muotoilu, tavoitteiden asetanta ja palkitsemismallit sekä mittarit)