

## Millaisia kokemuksia paljon terveystalvveluja tarvitsevilla asiakkailla on kohtaamisista terveydenhuollon ammattilaisten kanssa?



## TULOKSET

### Asiakkaan arvostaminen oman tilanteensa asiantuntijana ja mukaan ottaminen päätöksentekoon

- Kokivat potilas-ammattilainen suhteen yhteistyöksi terveydenhuollon ammattilaisen kanssa, vaikka ammattilaisia pidettiin auktoriteetteina ja hoidon asiantuntijoina
- Toivoivat, että heidän omat kokemuksensa heidän omasta tilanteestaan otettaisiin huomioon

### Asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tarpeiden mukaisen tuen tarjoaminen

- Toivoivat tilanteen ja sairauden tunnistamista sekä hoitamista yksilöllisesti.

- Arvostivat myös muiden kuin sairauteen liittyvien, asiakkaalle itselleen tärkeiden elämänalueiden huomioimista.
- Terveydenhuollon ammattilaisten ja muiden työntekijöiden merkitys korostui siinä, kokivatko asiakkaat itsensä tervetulleiksi

### Kokemuksia ammattilaisten empatian puutteesta ja tarpeiden vähättelystä

- Kokivat tämän aiheuttaneen väärinymmärryksiä ja arvottomuuden tunteita
- Kokivat tulleen leimatuiksi palveluiden käytön vuoksi
- Kokivat etteivät ole hoitamisen arvoisia
- Kokivat, että terveydenhuollon ammattilaiset eivät ymmärrä heitä tai heidän tilannettaan

### Turhautumisen kokemuksia siitä, että ratkaisemattomat ongelmat ovat johtaneet palvelukierteeseen

- Kokivat tulleen ohjatuiksi terveydenhuollon ammattilaiselta toiselle
- Kokivat, että hoito ja sen tulokset eivät ole vastanneet odotuksia
- Kokivat, että varmistusta ratkaisuihin haettiin konsultoimalla toisia terveydenhuollon ammattilaisia, jolloin toisetkin ammattilaiset ovat olleet merkittävässä asemassa asiakkaan palvelujen käyttöön.

## YHTEENVETO

Paljon terveystalvveluja tarvitsevien asiakkaiden yksilöllinen palvelutarve tulisi huomioida palveluiden järjestämisessä.

Runsas palvelutarve turhauttaa asiakkaita itseään ja he kokevat tulevansa väärinymmärretyiksi kohtaamisissa terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.

Paljon terveystalvveluja tarvitsevien asiakkaiden hoito tulisi järjestää yhteistyössä hyödyntäen terveydenhuollon ammattilaisen osaamista ja paljon terveystalvveluja tarvitsevan asiakkaan asiantuntijuutta omasta tilanteestaan.

## TAUSTA

Paljon terveystalvveluja tarvitsevalle asiakkaalle tarkoitetaan asiakasta, jonka palvelutarve on lisääntynyt (esimerkiksi yli 12 käyntiä terveydenhuollossa vuoden aikana)<sup>1</sup>. Suomessa 10 % väestöstä aiheuttaa noin 80 % sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksista<sup>2</sup>. Runsa palvelutarve voi johtua esimerkiksi pitkäaikaissairauksista tai huonoksi koetusta terveydestä<sup>1</sup>. Vaikka syyt palvelutarpeeseen ovat yksilöllisiä, on paljon terveystalvveluja tarvitsevien asiakkaiden kokemuksia palvelutarpeista sekä terveystalvveluista ja niiden järjestämisestä tutkittu vähän. Asiakslähtöisillä palveluilla voidaan vähentää terveystalvvelujen tarvetta<sup>3</sup>. Asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisessa asiakslähtöisyyden näkökulmasta korostuvat asiakkaan ja ammattilaisen välinen suhde sekä asiakkaan osallistuminen hoitoonsa<sup>4,5</sup>.



# Millaisia kokemuksia paljon terveystalvveluja tarvitsevilla asiakkailta on kohtaamisista terveydenhuollon ammattilaisten kanssa?



## AINEISTO JA MENETELMÄT

Näyttövinkki perustuu vuonna 2020 julkaistuun järjestelmälliseen katsaukseen, jossa kuvattiin paljon terveystalvveluja tarvitsevien asiakkaiden kokemuksia heidän kohtaamisestaan terveydenhuollon ammattihenkilöiden kanssa. Katsaus toteutettiin JBI:n ohjeistuksen mukaisesti<sup>6</sup>. Aineisto koostui kuudesta laadullisesta tutkimuksesta ja 129 paljon terveystalvveluja tarvitsevan asiakkaan kokemuksista. Tutkimusten metodologinen laatu arvioitiin hyväksi. Katsauksen menetelmällinen toteutus on kuvattu yksityiskohtaisemmin alkuperäisessä julkaisussa\*. Katsauksen laatu arvioitiin JBI:n järjestelmällisen katsauksen arviointikriteeristöllä.\*\*

## KÄYTTÖ- KELPOISUUS SUOMESSA

Tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä asiakaslähtöisiä palveluja paljon terveystalvveluja tarvitseville asiakkaille ja pyrittäessä vastaamaan heidän yksilöllisiin palvelutarpeisiinsa. Tuloksia voidaan hyödyntää paljon terveystalvveluja tarvitseville asiakkaille suunnattavien interventioiden – erityisesti palveluohjauksen – kehittämisessä. Palveluohjauksessa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja palveluohjauksen on todettu vähentävän palvelutarvetta paljon terveystalvveluja tarvitsevilla asiakkailta<sup>7</sup>.

## LAATIJAT

**Huhtakangas Moona<sup>1</sup>**, TtM, tohtorikoulutettava, yliopisto-opettaja  
**Kyngäs Helvi<sup>1</sup>**, professori  
**Tuomikoski Anna-Maria<sup>2</sup>**, TtT, yliopettaja  
**Konttila Jenni<sup>3</sup>**, tutkija, TtT, sh  
**Kanste Outi<sup>1</sup>**, TtT, yliopistonlehtori

<sup>1</sup>Oulun yliopisto, <sup>2</sup>Oulun ammattikorkeakoulu, <sup>3</sup>Hoitotyön tutkimussäätiö

## ALKUPERÄINEN JULKAISU

\***Huhtakangas M, Tuomikoski A-M, Kyngäs H, Kanste O.** Frequent attenders' experiences of encounters with healthcare personnel: A systematic review of qualitative studies. *Nursing & Health Sciences* 2020; 9: 1–16.

\*\***Katsauksen laatu:** hyvä (9/11), JBI: [Checklist for Systematic Reviews and Research Syntheses](#).

## MUUT KÄYTETYT LÄHDEVIITTEET

- Vedsted P, Christensen MB.** 2005. Frequent attenders in general practice care: A literature review with special reference to methodological considerations. *Public Health*, 119(2), 118–137.
- Leskelä R-L, Komssi V, Sandström S, Pikkujämsä S, Haverinen A, Olli S-L, ym.** 2013. Paljon sosiaali- ja terveystalvveluja käyttävät asukkaat Oulussa. *Suomen Lääkärilehti*, 48, 3163–3169.
- Delaney LJ.** 2018. Patient-centred care as an approach to improving health care in Australia. *Collegian*, 25, 119–123.
- Kitson A, Marshall A, Bassett K, Zeitz K.** 2013. What are the core elements of patient-centred care? A narrative review and synthesis of the literature from health policy, medicine and nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 69, 4–15.
- Langberg E, Dyhr L, Davidsen A.** 2019. Development of the concept of patient-centredness – A systematic review. *Patient Education and Counseling*, 102, 1228–1236.
- Lockwood C, Porritt K, Rittenmeyer L, Salmond S, Bjerrum M, Loveday H, ym.** 2020. Systematic reviews of qualitative evidence. In Aromataris E, Munn Z (editors). *JBI Manual for Evidence Synthesis*. JBI.
- Hudon C, Choinard M, Aubrey-Bassler K, Muhajarine N, Burge F, Bush P, ym.** 2020. Case management in primary care for frequent users of health care services: A realist synthesis. *Annals of Family Medicine*, 18, 218–226.