

Käyttäjälähtöisen muotoilututkimuksen toteuttaminen osana Taysin tuki- ja liikuntaelinsairauksien -keskuksen suunnittelutyötä

Tampereen yliopistollisen sairaalan uudistamisohjelman tavoitteena on sekä toiminnan että tilojen uudistaminen. Uudistuvissa palveluissa painotetaan potilaskeskeisyyttä, joissa myös läheiset ja perhe ovat tärkeä osa hoitoa. Tuki- ja liikuntaelinsairauksien palvelujen uudistamisen suunnittelun yhteydessä pilotoitiin palvelumuotoilun menetelmiä sarkoomapotilaiden hoidon kehittämisessä. Uudelleen suunniteltaviin palvelukokonaisuuksiin haluttiin yhdistää asiakasnäkökulma ja osallistaa asiakkaat palvelun suunnitteluun.

Sarkoomapotilaiden palvelumuotoilu aloitettiin sarkoomapotilaan polun kuvaamisella. Palvelun vaiheista ja sisällöstä haastateltiin henkilökuntaa ja havainnointiin potilaiden palvelutuokioita. Haastattelujen pohjalta rakennettiin palveluvirtakaavio, joka kuvaa sairaalan prosesseja potilaan näkökulmasta. Kaaviota hyödynnettiin palvelun kokonaisuuden hahmottamisessa ja henkilökunnan esiintuomien haasteiden paikantamisessa.

Asiakaskokemusten läpikäyntiä jatkettiin potilaiden haastatteluilla. Haastatteluja varten muotoiltiin potilaspolkua kuvaava peliä muistuttava haastattelulauta. ”Pelilaudan” tarkoituksena oli helpottaa haastateltavien omien kokemusten muistelussa ja kuvata yksinkertaisella, helposti hahmotettavalla tavalla potilaan polku kokonaisuudessaan.

Tärkeimmät löydökset kirjattiin, luokiteltiin ja tutkittiin luokkien väliset yhteydet. Löydökset jaoteltiin kolmeen ryhmään: toiminnan kehittämiseen liittyvät ideat, suunnittelua ohjaavat tekijät ja kokonaan uudet konseptit. Haastattelumateriaalin analysoinnin jälkeen järjestettiin työpaja potilaiden kanssa. Työpajassa käytiin läpi löydökset, joita potilaat saivat kommentoida ja kehitettiin konsepteja edelleen yhdessä potilaiden kanssa.

Sarkoomapotilaiden hoitolinjan palvelumuotoilua on jatkettu uusien konseptien suunnittelulla ja testaamisella.

Palvelumuotoilu ohjaa toimintaa ”oikeisiin asioihin”

Hoitohenkilökunnan työnjakoa on kehitetty palvelupolun avulla yhdessä henkilöstön kanssa. Potilaille suunnattua informaatiota ja informaatiokanavia on kehitetty kokonaisvaltaisesti huomioiden informaatiotarpeet potilaan palvelupolun eri vaiheissa, informaation selkeys ja inhimillinen näkökulma.

Palvelun selkeä visuaalinen kuvaus antoi sekä potilaille että henkilökunnalle näkemyksen potilaan polusta kokonaisuutena. Osallistavat menetelmät lisäsivät henkilöstön ymmärrystä asiakaskeskeisestä suunnittelusta ja sen tarpeesta. Potilailta saatu syvä ymmärrys heidän palvelukokemuksestaan ja henkilökunnan hiljainen tieto saatiin osaksi palvelujen suunnittelua. Palvelumuotoilun menetelmin tehty yhdessä suunnittelu loi mahdollisuuden uusien innovatiivisten palvelujen kehittämiseen.

Palvelujen kehittäminen ja palvelujen suunnittelu yhdessä potilaiden kanssa mahdollistaa oikeiden asioiden tekemisen oikealla tavalla. Palvelumuotoilua on jatkettu Taysissa muissa hoitolinjoissa ja kiinnostus sen käyt-

töön lisääntyy jatkuvasti. Palvelumuotoilun konsepteja, parannusehdotuksia ja työkaluja voidaan monistaa ja luoda niistä parhaita toimintamalleja.

Verkkosivut: <http://designforhealthcare.blogspot.com>

Lisätietoja: Juha Kronqvist, Diagonal Oy ja Marika Järvinen, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri