



Vaikuttava potilas- ja asiakasviestintä – tutkimuksesta käytäntöön

Koulutuksessa perehdytään viestinnän merkitykseen sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä muuttuvan toimintaympäristön ilmiöihin, kuten yhteiseen päätöksentekoon, digikohtaamiseen ja tekoälysovelluksiin. Sote-ammattilaiset saavat työkaluja vaikuttavaan potilas- ja asiakasviestintään, ja tutkijat syventyvät vuorovaikutustutkimuksen metodologiaan sekä vaikuttavuuden tutkimiseen.

Keskiviikkona 5.6. klo 8.15–15.30 Medisiina D:ssä (Lauren 1 ja 2)

Kevyttä aamupalaa klo 7.45 alkaen

- 8.15–8.35 Arkivaikuttavuus sosiaali- ja terveydenhuollossa
Pirjo Mustonen, johtajaylilääkäri, Varsinais-Suomen hyvinvointialue
- 8.35–9.00 Miksi viestinnällä on väliä?
Päivi Rautava, ehkäisevän terveydenhuollon professori, Turun yliopisto
- 9.00–9.30 Vuorovaikutus ja yhteisen päätöksenteon prosessit
Aija Logren, sosiaalipsykologian yliopistonlehtori, Itä-Suomen yliopisto
- 9.30–9.45 Keskustelua

Tauko 30 min

- 10.15–10.45 Vuorovaikutus etäkohtaamisissa
Mervi Kautto, koulutusylilääkäri, Pihlajalinna
- 10.45–11.15 Tekoäly vuorovaikuttajan tukena
Rasmus Kyyhkynen, väitöskirjatutkija, Turun yliopisto
- 11.15–11.30 Keskustelua
- 11.30–11.45 Hoitava viestintä -hankkeessa tutkittua
Harry Köhler, VTT, tutkimuspäällikkö, Turun yliopisto

Lounastauko 45 min

- 12.30–13.30 Vaikuttava vuorovaikutus potilas- ja asiakastyössä
Marju Teinikivi, VTM ja **Katariina Seittenranta**, LL, Hoitava viestintä -hanke
- Vuorovaikutustutkimuksen metodologiaa
Jenny Paananen, FT, Turun yliopisto

Tauko 15 min

- 13.45–14.45 Hoitavan viestinnän työkaluja potilas- ja asiakastyöhön
Harry Köhler, VTT, Hoitava viestintä -hanke
- Vaikuttavuus ja vuorovaikutuksen rooli digitaalisissa terveyspalveluissa
Mika Kortelainen, terveystaloustieteen professori, Turun yliopisto

- 14.45–15.30 Yhteinen päätöskeskustelu





Tarkennettu ohjelma

AAMUPÄIVÄ

OSA 1: Vuorovaikutusosaamisen merkitys

8.15–8.35

Arkivaikuttavuus sosiaali- ja terveydenhuollossa

Pirjo Mustonen, johtajaylilääkäri, Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Varsinais-Suomen hyvinvointialue on mukana kehittämässä kansallista Sosiaali- ja terveysalan vaikuttavuuskeskusta. Miten ammattilaisen tulisi huomioida toimintansa vaikuttavuus osana jokapäiväistä työtä?

8.35–9.00

Miksi viestinnällä on väliä?

Päivi Rautava, ehkäisevän terveydenhuollon professori, Turun yliopisto

Tutkittuun tietoon perustuvat asiantuntijapalvelut sekä hoito- ja tutkimusmenetelmät lisäävät väestön terveyttä. Mikä rooli on ammattilaisen toteuttamalla viestinnällä?

9.00–9.30

Vuorovaikutus ja yhteisen päätöksenteon prosessit

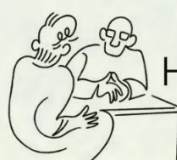
Aija Logren, sosiaalipsykologian yliopistonlehtori, Itä-Suomen yliopisto, PROSHADE-hanke

Potilas- ja asiakaslähtöisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa ihminen tarpeineen ja toiveineen on tuotu palveluiden keskiöön. Miten tukea potilaan tai asiakkaan osallistumista oman hoitonsa suunnitteluun?

9.30–9.45

Keskustelua

Kahvitauko 15 min





OSA 2: Muuttuva vuorovaikutus

10.15–10.45

Vuorovaikutus etäkohtaamisissa

Mervi Kautto, koulutusylilääkäri, Pihlajalinna

Yhteiskuntamme huoltosuhteen muuttuessa tarve digitaalisille sosiaali- ja terveystalvuuille lisääntyy. Mitä etäkohtaamisissa tulisi vuorovaikutuksen näkökulmasta huomioida?

10.45–11.15

Tekoäly vuorovaikuttajan tukena

Rasmus Kyyhkynen, väitöskirjatutkija, Turun yliopisto

Viekö tekoäly sote-ammattilaisten työt vai voisiko tekoälyn valjastaa sote-ammattilaisten hyötykäyttöön? Miten tekoäly voi auttaa sote-ammattilaista vastaanottoviestinnässä?

11.15–11.30

Keskustelua

11.30–11.45

Vaikutus syntyy kohtauisessa

Harry Köhler, VTT, tutkimuspäällikkö, Hoitava viestintä -hanke, Turun yliopisto

Turun yliopiston kansanterveystieteen oppiaineen Hoitava viestintä -hankkeessa kehitetään vaikuttavan potilasviestinnän tutkimusta ja opetusta sekä edistetään vaikuttavien potilas- ja asiakasviestinnän menetelmien käyttöönottoa sosiaali- ja terveystalvuuissa. Miten ammattilainen voi viestinnän keinoin edistää potilaan tai asiakkaan myönteistä terveystalvuuksittymistä? Millainen on hyvä kohtauisminen?

Lounastauko 45 min





ILTAPÄIVÄ (erilliset osiot sote-ammattilaisille ja tutkijoille)

SOTE-AMMATTILAISET

12.30–13.30

Vaikuttava vuorovaikutus potilas- ja asiakastyössä

Marju Teinikivi (VTM) ja **Katariina Seittenranta** (LL), Hoitava viestintä -hanke

Minkälaisia vuorovaikutustilanteita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset kohtaavat? Mitkä tekijät vaikuttavat onnistuneeseen vuorovaikutukseen? Minkälaisia ohjeistuksia vastaanottoviestintään on käytössä ja mikä on niiden tavoite? Miten vuorovaikutusta arvioidaan? Miten onnistunut vuorovaikutus voisi näkyä potilaan tai asiakkaan toiminnassa vastaanoton jälkeen? Ensimmäisen työpajan tavoitteena on tunnistaa vuorovaikutuksen merkitystä vaikuttavuuden näkökulmasta sekä nostaa esiin hyviä vuorovaikutuskäytäntöjä.

Tauko 15 min

13.45–14.45

Hoitavan viestinnän työkaluja potilas- ja asiakastyöhön

Harry Köhler, VTT, tutkimuspäällikkö, Hoitava viestintä -hanke, Turun yliopisto

Potilaan tai asiakkaan elämismaailman huomioiminen vastaanottotilanteessa ei aina ole helppoa. Hoitavan viestinnän menetelmä on keskustelun ohjauksen työkalu, joka tarkoituksenmukaisten kysymysten avulla auttaa viemään keskustelun potilaan tai asiakkaan arjen merkityksellisiin asioihin ja mahdollistaa potilaassa tai asiakkaassa omien oivallusten syntyminen omista vaikutusmahdollisuuksistaan. Toisen työpajan tavoitteena on oppia hoitavan viestinnän periaate ja luoda omia sanoituksia menetelmän käyttöön.





TUTKIJAT

12.30–13.30

Vuorovaikutustutkimuksen metodologiaa

Jenny Paananen, FT, Turun yliopisto

Vuorovaikutusta voidaan tutkia useista eri näkökulmista. Mitä asioita on otettava huomioon vuorovaikutusta tutkittaessa? Minkälaiset menetelmät soveltuvat terveydenhuollon vuorovaikutuksen tutkimukseen?

Tauko 15 min

13.45–14.45

Vaikuttavuus ja vuorovaikutuksen rooli digitaalisissa terveystalouksissa

Mika Kortelainen, terveystaloustieteen professori, Turun yliopisto

Resurssien niukentuessa kustannusvaikuttavuuden arviointi on yhä tärkeämpää. Miten digitaalisten terveydenhuoltopalveluiden kustannusvaikuttavuutta voidaan tutkia? Mikä rooli vuorovaikutuksella on digitaalisissa terveystalouksissa? Miten saataisiin mahdollisimman luotettavia arvioita digitaalisten potilas- ja asiakaskohtaamisten vaikutuksista?

14.45–15.30

Yhteinen päätöskeskustelu

Koulutus tallennetaan. Koulutuksesta haetaan teoriakoulutustunteja erikoislääkäri- ja erikoishammaslääkärikoulutukseen.

