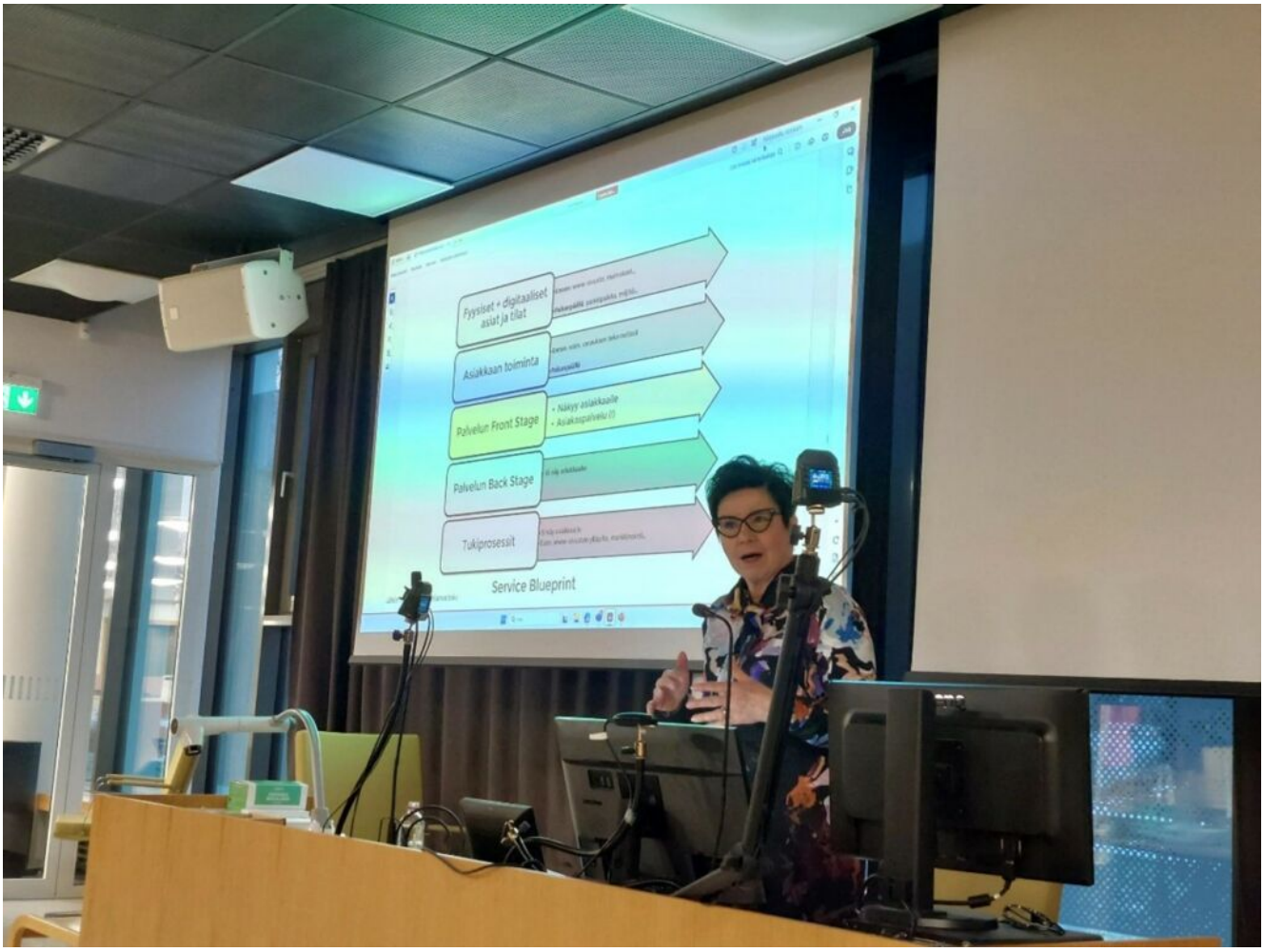


Hanketyössä tarvitaan palvelumuotoiluosaamista

27.11.2025

Seinäjoen ammattikorkeakoulun Terveyden edistäminen ja hoito -tutkimusohjelman jäsenille järjestettiin palvelumuotoiluosaamiseen liittyvä koulutus 19.11.2025. Kouluttajaksi saatiin filosofian tohtori Marjo Kamila, joka on toiminut vuosia palvelumuotoilun opintojen opettajana Lapin yliopistossa (kuva 1.). Hän on toiminut myös tutkijana Seinäjoen yliopistokeskuksessa. Koulutustilaisuus toteutettiin hybridinä, mikä helpotti kaukana asuvien osallistumista koulutukseen Teamsin kautta. Koulutukseen osallistui henkilökuntaa myös muista tutkimusryhmistä sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelta. Lisäksi osallistuminen mahdollistettiin ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelijoille, jotka tarvitsevat palvelumuotoiluosaamista kehittämistöissään.



Kuva 1. Filosofian tohtori Marjo Kamila luennoi palvelumuotoilusta SEAMKin kampustalon auditoriossa (kuva: Mari Salminen-Tuomaala, 2025).

Palvelumuotoilu hanketyön oivallisena menetelmänä

Palvelumuotoilu voidaan määritellä systemaattisena tapana kehittää ja innovoida palveluita ihmislähtöisesti ja empaattisesti (Hiltunen, 2017). Hiltusen (2017) mukaan on tärkeää ottaa palveluiden käyttäjä aktiivisesti mukaan palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen sekä jalkautua palveluympäristöön. Myös Tuulaniemi (2011) korostaa asiakkaan tarpeiden syvällisen ymmärtämisen merkitystä palveluiden kehittämisessä. Hänen mukaansa on olennaista kyetä tarkastelemaan kehitettävää toimintaa asiakkaan näkökulmasta.

Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää erinomaisesti hankesuunnittelussa (Tuulaniemi, 2011). Sen avulla voidaan lisätä käyttäjälähtöisyyttä ottamalla asiakas mukaan hankkeen suunnitteluun erilaisin osallistavin menetelmin. Asiakas voi kertoa omista palvelutarpeistaan ja toisaalta osallistua hankkeen tavoitteiden, ratkaisujen ja menetelmien valintaan. Myös Kamilan (2025) mukaan palvelumuotoilu antaa konkreettisia keinoja ymmärtää käyttäjien kokemuksia ja muuttaa ne toimiviksi ratkaisuiksi. Hän kuvaa palvelumuotoilua käyttäjälähtöisenä tapana kehittää palveluja, prosesseja ja toimintamalleja yhdessä niiden kanssa, joita varten palvelut ovat olemassa.

Kamilan (2025) mukaan palvelumuotoilussa on olennaista huomioida kolme tärkeää tekijää, jotka ovat empatia, osallistaminen ja kokeilemisen, testaamisen ja kehittämisen iteratiivinen prosessi. Palvelumuotoilussa voidaan hyödyntää esimerkiksi tuplatimanttimallia, Service Blueprint-työkalua ja empatiakarttaa. Lisäksi voidaan hyödyntää erilaisia palvelumuotoilukortteja. Toisinaan on hyödyllistä laatia palveluiden kohderyhmää kuvaavia asiakaspolkuja ja -profiileja. Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää hankkeissa monella tavalla, sillä sen avulla voidaan yhdistää tutkimusta ja kehittämistä sekä käytännön toimenpiteitä. Palvelumuotoilun välineitä voidaan hyödyntää myös hankkeen vaikuttavuuden arvioinnissa. Tällöin voidaan kerätä palautetta osallistetuilta ryhmiltä esimerkiksi Bikva-arvioinnin avulla.

Palvelumuotoilun hyödyntämisen tarve lisääntyy sosiaali- ja terveydenhuollossa

Väestön ikääntyessä ja digitalisaation aiheuttaessa polarisaatiota väestössä tarvitaan tulevaisuudessa proaktiivista palveluiden suunnittelua. Kallankarin (2019) mukaan Sote-palveluiden kehittäminen on integroivaa, moniammatillista ja monialaista työtä, jossa kohtaavat arvot, erilaiset käytännöt, ammatilliset roolit ja vastuut sekä menetelmät. Hänen mukaansa sosiaali- ja terveysalan toimijoilta saattaa puuttua rohkeus ottaa asiakkaita mukaan kehittämistyöhön, koska heitä ei haluta kuormittaa. Lisäksi haasteita saattaa liittyä arkaluontoisten asioiden puheeksi ottamiseen sekä eettisten seikkojen huomioimiseen. Toisaalta asiakkaiden näkökulman kartoittamisen avulla voitaisiin kehittää palveluita entistä paremmin heidän tarpeisiinsa vastaamiseksi. Siten saataisiin myös asiakkaan ääni paremmin esiin.

Käyttäjälähtöisyyttä kehittämistyössä voidaan edistää hyödyntämällä asiakkailta erilaisilla kyselyillä saatuja palautteita. Asiakkailta voitaisiin saada erinomaista tietoa heidän tarpeistaan ja palvelukokemuksistaan myös haastatteluiden sekä asiakasraatien kautta. Joidenkin palveluiden näkökulmasta saataisiin arvokasta tietoa simuloimalla erilaisia tilanteita virtuaalisesti ja pyytämällä asiakkaita antamaan palautetta simulaatioista anonyymisti. Tulevaisuuden kehittämistyössä voitaisiinkin hyödyntää enemmän palvelumuotoilun digitaalisia työkaluja, koska niiden avulla voidaan tavoittaa laajempia asiakasryhmiä ajasta ja paikasta riippumatta.

Mari Salminen-Tuomaala
TtT, dosentti, yliopettaja, Kliininen asiantuntijuus
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

mari.salminen-tuomaala@app-staging.seamk.hion.dev

Mari Salminen-Tuomaala on terveystieteiden tohtori, joka toimii kliinisen hoitotyön yliopettajana Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Hän on sosiaali- ja terveysalan ylempi AMK, Kliininen asiantuntijuus -tutkinnon YAMK-yliopettaja sekä Terveyden edistäminen ja hoitotyö -tutkimusohjelman vetäjä. Hän toimii myös dosenttina Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden terveystieteiden yksikössä (hoitotieteen dosentuuri).

Kaija Nissinen
FT, TtL, yliopettaja, ravitsemus
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

kaija.nissinen@app-staging.seamk.hion.dev

Kaija Nissinen on filosofian tohtori ja terveystieteiden lisensiaatti. Hän toimii ravitsemuksen yliopettajana Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Nissinen on myös laillistettu ravitsemusterapeutti ja Terveyden edistäminen ja hoitotyö -tutkimusohjelman toinen vetäjä.

Lähteet

Hiltunen, P. (2017). *Palvelusta tuotteeksi: Käsikirja palveluiden muotoiluun.* Diakonia- ammattikorkeakoulu Oy. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke, Sokra.

Kallankari, S. (2019). *Muutoksen johtaminen arjessa: Opas sosiaali- ja terveydenhuoltoon*. Kustannus Oy Duodecim.

Kamila, M. (19.11.2025). *Joko hyödynnät palvelumuotoilua hankkeiden ja interventioiden suunnittelussa?* [Luento] SEAMK.

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Talentum.