

## *Osatutkimus E: Ekosysteemi rakentamassa potilaskokemusta*

### **Kuvaus<sup>1</sup>:**

Potilaspolkunsa aikana lapsipotilas ja hänen perheensä on vuorovaikutuksessa monien eri ekosysteemitoyimijoiden kanssa, jotka yhdessä luovat ja vaikuttavat perheen kokemukseen. Tutkimuksen tavoitteena oli 1) kuvata lasten potilaskokemusten yhteisluomisen ulottuvuudet ja 2) tunnistaa moninaiset ekosysteemitoyimijat, jotka yhdessä rakentavat ja vaikuttavat lapsipotilaiden ja heidän vanhempinsa kokemukseen. Tutkimus toteutettiin laadullisena kenttätutkimuksena, jonka aineisto koostui ekosysteemitoyimijahaastatteluista (N=30) sekä vanhempien retrospektiivahaastatteluista (N=24) (kts. osatutkimus A). Aineisto analysoitiin temaattisesti. Tutkimuksen tuloksena kehitettiin malli potilaskokemusten yhteisluomisulottuvuuksille sekä kuvattiin lasten terveydenhuoltopalveluiden ekosysteemi. Lasten terveydenhuoltoekosysteemi sisältää 11 eri toimijajoukkoa, jotka jakautuvat neljään yläkategoriaan: terveydenhuoltotoimijat, sosiaaliturvan toimijat, ekosysteemin tukitoimijat sekä perhe, ystävät ja muut sosiaalisen verkoston toimijat.

### **Julkaisuja:**

What constitutes patient experience and journey in pediatric healthcare? Contrasting doctors and caregivers perceptions, 2018, Litovuo, L., Jaakkola, E., Aarikka-Stenroos, L., Kaipio, J., Karisalmi, N., Nieminen, M. Servisig 2018 konferenssi, Ranska, kesäkuu 2018

Emotions in customer experience: Systematic review on theoretical approaches, methods and conceptualizations, 2017, Kuuru, T., Aarikka-Stenroos, L., Litovuo, L., Helander, N.

Ecosystem Creating Experiences: a case from pediatric health care, 2017, Litovuo, L. & Aarikka-Stenroos, L.

Examining service experiences: comparing methods to capture children's experience, 2017, Litovuo, L., Aarikka-Stenroos, L., Kaipio, J., Karisalmi, N.

<http://www.naplesforumonservice.it/uploads//files/Litovuo%2C%20Aarikka-Stenroos%2C%20Kaipio%2C%20Karisalmi.pdf>

Dimensions and Service Ecosystem of Children's Patient Experience Co-creation, 2017, Litovuo L. <http://URN.fi/URN:NBN:fi:tty-201703091135>

---

<sup>1</sup> Kaipio, J. ja muut "Lapsus-tutkimushanke: Näkökulmia lapsiperheen potilaskokemukseen." Finnish Journal of eHealth and eWelfare 10.2-3 (2018): 310-318