

# Työterveyshuollon asiakasportaalit työkyvyn ja työolojen edistämiseksi

ASIAKKAIDEN JA AMMATTILAISTEN KOKEMUKSIA  
HYÖDYLLISYYDESTÄ



Työsuojelurahasto  
Arbetarskyddsfonden  
The Finnish Work Environment Fund

Sari Nissinen  
Erja Sormunen  
Pauliina Toivio

Työterveyslaitos

PL 40

00251 Helsinki

[www.ttl.fi](http://www.ttl.fi)

© 2026 Työterveyslaitos ja kirjoittajat

Hanke on toteutettu Työsuojelurahaston tuella.

Tämän teoksen osittainenkin kopiointi on tekijänoikeuslain (404/61, siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen) mukaisesti kielletty ilman asianmukaista lupaa.

ISBN 978-952-391-248-9 (PDF)

## Tiivistelmä

Hankkeessa selvitettiin, miten työterveyshuollon asiakasportaalit tukevat työkyvyn ja työolojen edistämistä eri käyttäjäryhmien (työterveyshuollon henkilö-, esihenkilö- ja HR-asiakkaat sekä ammattilaiset) näkökulmista. Menetelminä olivat kysely (n = 3384), joka toteutettiin huhtikuun ja toukokuun 2024 välisenä aikana sekä puolistrukturoidut haastattelut (n = 108), joita tehtiin toukokuun 2024 ja maaliskuun 2025 välisenä aikana.

Tulokset osoittavat, että työterveyshuollon asiakasportaalit ovat eri käyttäjäryhmille ensisijaisesti sähköisen asioinnin ja tiedon tarkastelun välineitä. Henkilöasiakkaat käyttivät portaalit erityisesti terveystietojen, tutkimustulosten ja käyntimerkintöjen tarkasteluun sekä yhteydenottoon työterveyshuoltoon. Portaalien koettiin helpottavan asiointia työterveyshuoltoon. Esihenkilöille ja HR-toimijoille portaalit olivat keskeinen työkykyjohtamisen työväline, joka tuki erityisesti sairauspoissaolojen seuranta, työkyvyn tuen tarpeen tunnistamista ja työkykyriskien havaitsemista. Työterveyshuollon ammattilaisten näkökulmasta portaalit tukivat asiakastyön koordinoimista, viestintää sekä työkykytilanteiden seuranta.

Kaikkissa käyttäjäryhmissä työoloihin liittyvä tieto oli selvästi vähäisempää kuin työkykyyn liittyvä tieto. Portaalit toimivatkin pääosin terveystietojen ja työkyvyn tuen välineinä, mutta eivät vielä riittävästi tue työolojen kehittämistä.

Hankkeen tulokset osoittavat, että työterveyshuollon asiakasportaalilla on merkittävä rooli työkykyyn liittyvien prosessien tukemisessa. Portaalien kehittämisessä tulisi vahvistaa erityisesti työoloihin liittyvän tiedon saavutettavuutta sekä koota yhteen näkymään työolo-, työkyky- ja terveystieto, jotta portaalista muodostuisi nykyistä vaikuttavampi kokonaisuus työkyvyn ja työolojen tueksi. Näiden tietojen avulla asiakasportaalit voisivat toimia entistä paremmin yhteisenä tietopohjana työpaikan ja työterveyshuollon väliselle yhteistyölle ja siten vahvistaa sekä työkykyä että työoloja koskevaa edistämistyötä.

## Abstract

This study examined how occupational health client portals support the promotion of work ability and working conditions from the perspectives of different user groups (occupational health clients, supervisors, HR professionals and occupational health professionals). The study employed a survey (n = 3,384), conducted between April and May 2024, and semi-structured interviews (n = 108), carried out from May 2024 to March 2025.

The findings indicate that occupational health client portals function primarily as tools for service access and information review across all user groups. Individual clients predominantly used the portal to view their health records, test results and visit summaries, as well as to contact occupational health services. Users reported that the portal improved communication and facilitated easier access to occupational health services. For supervisors and HR professionals, the portal served as a key instrument for work ability management, particularly supporting the monitoring of sickness absences, the identification of early support needs and the detection of risks related to declining work ability. Occupational health professionals used the client portals to coordinate client tasks, communicate effectively with clients and workplaces, and monitor employee work ability.

Information about working conditions was less prominent than work ability data for all user groups. Consequently, the client portals predominantly operated as tools for accessing health information and supporting work ability and currently offer only limited support for the development of working conditions.

The findings demonstrate that occupational health client portals play a significant role in supporting work ability processes. Their development should particularly focus on improving the visibility and accessibility of information related to working conditions, and on integrating work environment, work ability and health information into a coherent, user-friendly format. Such improvements would enable the client portals to function more effectively as a shared information base for collaboration between workplaces and occupational health services, thereby strengthening the promotion of both work ability and working conditions.

## Sammandrag

I projektet undersöktes hur företagshälsovårdens kundportaler stödjer främjandet av arbetsförmåga och arbetsförhållanden ur olika användargrupper (företagshälsovårdens personkunder, chefer, HR-representanter samt yrkespersoner inom företagshälsovården) perspektiv. Datainsamlingen bestod av en enkätundersökning (n = 3 384), genomförd mellan april och maj 2024, samt semi-strukturerade intervjuer (n = 108), som genomfördes mellan maj 2024 och mars 2025.

Resultaten visar att företagshälsovårdens kundportaler framför allt fungerar som verktyg för elektronisk ärendehantering och informationsgranskning för de olika användargrupperna. Personkunder använde portalen främst för att ta del av hälsouppgifter, undersökningsresultat och besöksanteckningar samt för att kontakta företagshälsovården. Portalen upplevdes underlätta kontakten med företagshälsovården. För chefer och HR-representanter utgjorde portalen ett centralt verktyg för ledning av arbetsförmåga, speciellt för uppföljning av sjukfrånvaro, identifiering av behov av tidigt stöd och upptäckt av risker för nedsatt arbetsförmåga. Ur företagshälsovårdens yrkespersoners perspektiv stödde portalerna samordningen av kundarbetet, kommunikationen med olika aktörer och uppföljningen av klienternas arbetsförmåga.

I samtliga användargrupper var information relaterad till arbetsförhållanden betydligt mer begränsad än information relaterad till arbetsförmåga. Portalerna fungerade främst som verktyg för åtkomst till hälsodata och stödjande av arbetsförmåga och de stödjer ännu inte tillräckligt utvecklingen av arbetsförhållanden.

Projektets resultat visar att företagshälsovårdens kundportaler spelar en betydande roll i att stödja processer kopplade till arbetsförmåga. Vid utvecklingen av portalerna bör särskilt synligheten och tillgängligheten av information om arbetsförhållanden stärkas. Dessutom bör information om arbetsförhållanden, arbetsförmåga och hälsa integreras i en samlad vy för att skapa en mer ändamålsenlig helhet för att främja arbetsförmåga och arbetsförhållanden. Genom sådana förbättringar kan kundportalerna i högre grad fungera som en gemensam kunskapsbas för samarbetet mellan arbetsplatsen och företagshälsovården, och därmed stödja både främjandet av arbetsförmåga och utvecklingen av arbetsförhållanden.

## Alkusanat ja kiitokset

Työsuojelurahaston rahoittama *Työterveyshuollon asiakasportaalien hyödyllisyys työkyvyn ja työolojen edistämässä* -hanke toteutettiin 1.3.2024–28.2.2026. Hankkeen tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa siitä, miten työterveyshuollon asiakasportaalit tukevat työkyvyn ja työolojen edistämistä sekä selvittää niiden roolia työterveyshuollon asiakkaiden ja ammattilaisten arjessa. Hanke toteutettiin aikana, jolloin digitaalisten palvelujen ja työvälineiden käyttö työterveyshuollossa on kasvanut nopeasti.

Toivomme, että hankkeen tulokset ja johtopäätökset rohkaisevat työterveyshuollon toimijoita ja järjestelmäkehittäjiä vahvistamaan asiakasportaalien käyttöä työkyvyn ja työolojen edistämässä. Keskeinen viestimme on, että asiakasportaalit voivat toimia merkittävänä yhteistyön välineenä, kun niiden sisältämät tiedot ja toiminnot ovat käyttäjän tarpeen mukaisia, portaalien käytettävyys sujuvaa ja sekä työkykyyn että työoloihin liittyvä tieto esitetään ymmärrettävästi.

Hankkeen toteuttamiseen osallistuivat Työterveyslaitokselta johtava asiantuntija Sari Nissinen, erikoistutkija Erja Sormunen ja erityisasiantuntija Pauliina Toivio. Kiitämme arvokkaasta avusta Suvi Niemistä hankkeen talouteen sekä Kirsi Arjarantaa ja Päivi Lehtomurtoa hankkeen viestintään liittyen.

Haluamme lämpimästi kiittää kaikkia hankkeeseen osallistuneita työterveyshuollon henkilö-, esihenkilö- ja HR-asiakkaita sekä ammattilaisia. Kyselyihin ja haastatteluihin osallistuneet mahdollistivat laajan ja monipuolisen aineiston, jonka varaan hankkeen johtopäätökset rakentuvat. Kiitämme myös niitä työpaikkoja ja jäsenjärjestöjä sekä niiden yhteyshenkilöitä, jotka mahdollistivat aineistonkeruun.

Esitämme lämpimän kiitoksen Työsuojelurahastolle hankkeen rahoituksesta ja siitä, että tämä tutkimus oli mahdollista toteuttaa.

Hankeryhmän puolesta, Helsingissä 28.2.2026

Sari Nissinen  
Johtava asiantuntija, hankkeen projektipäällikkö  
Työterveyslaitos

## Hankkeen julkaisut

Nissinen S, Toivio P, Sormunen E. 2025. Usability and Usefulness of Occupational Health Care Patient Portals: Patient-Based Cross-Sectional Study. JMIR Human Factors. DOI: 10.2196/73197

Nissinen S, Toivio P, Sormunen E. Digital work tools in occupational health care practice: A cross-sectional survey of usability and usefulness. Digital Health (vertaisarvioinnissa)

Sormunen E, Nissinen S. Meaningful data and functionalities in patient portals for work ability: a qualitative interview study among occupational health services clients. Health Informatics Journal (vertaisarvioinnissa)

Nissinen S, Sormunen E. Työterveyshuollon asiakasportaalin käyttäjäkokemukset – mitä mieltä asiakkaat ja ammattilaiset ovat? Työterveyshoitaja 2/2026.

# SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| Tiivistelmä .....  | 3  |
| Abstract .....   | 4  |
| Sammandrag .....   | 5  |
| Alkusanat ja kiitokset .....   | 6  |
| Hankkeen julkaisut.....  | 7  |
| 1 Tausta .....   | 10 |
| 2 Hankkeen toteutus .....  | 12 |
| 2.1 Tarkoitus ja tavoite .....   | 12 |
| 2.2 Tiedonkeruu.....   | 12 |
| 2.3 Osallistujien taustatiedot.....  | 13 |
| 3 Tulokset .....   | 15 |
| 3.1 Asiakasportaalin hyödyllisyys työkyvyn ja työolojen edistämisessä.....               | 15 |
| 3.1.1 Henkilöasiakkaiden kokemukset .....  | 15 |
| 3.1.2 Esihenkilöasiakkaiden kokemukset .....   | 17 |
| 3.1.3 HR-asiakkaiden kokemukset.....   | 18 |
| 3.1.4 Ammattilaisten kokemukset .....  | 20 |
| 3.2 Asiakasportaalin hyöty asiointiin ja yhteistyöhön.....                               | 22 |
| 3.3 Asiakasportaalin käyttöä edistävät ja haittaavat tekijät sekä kehittämistarpeet..... | 24 |
| 3.4 Yhteenveto tuloksista .....  | 26 |
| 4 Pohdinta.....  | 28 |
| 4.1 Tulosten tarkastelua .....   | 28 |
| 4.2 Johtopäätökset.....  | 30 |
| Lähteet .....  | 31 |
| Liitetaulukko 1. Kyselyyn vastanneiden taustatiedot .....                                | 35 |

## KUVIOT

|  |    |
|--|----|
| Kuvio 1. Asiakkaiden ja ammattilaisten arviot asiakasportaalin käyttötaidosta..... | 14 |
| Kuvio 2. Henkilöasiakkaiden kokemuksia asiakasportaalin hyödyllisyydestä .....     | 16 |
| Kuvio 3. Esihenkilöasiakkaiden kokemuksia asiakasportaalin hyödyllisyydestä .....  | 18 |
| Kuvio 4. HR-asiakkaiden kokemuksia asiakasportaalin hyödyllisyydestä .....         | 20 |
| Kuvio 5. Ammattilaisten kokemuksia asiakasportaalin hyödyllisyydestä .....         | 22 |
| Kuvio 6. Asiakasportaalin koetut hyödyt asiointissa ja yhteistyössä .....          | 23 |
| Kuvio 7. Tyytyväisyys työterveyshuollon asiakasportaalin käyttöön .....            | 24 |

# 1 Tausta

Digitalisaatio on viime vuosina muokannut merkittävästi terveydenhuollon toimintaa (Vehko 2022, Sosiaali- ja terveysministeriö 2023). Digitalisaation myötä yhä suurempi osa palveluista, tiedonvaihdosta ja asiointista tapahtuu sähköisten kanavien kautta, mikä parantaa tiedon saatavuutta ajasta ja paikasta riippumatta (Sebastiani & Anzivino 2022, Pennanen ym. 2023). Terveydenhuollossa laajasti käytössä olevat asiakasportaalit mahdollistavat pääsyn omiin terveystietoihin ja tukevat osallistumista omaan hoitoonsa (Vehko 2022).

Suomessa kansallinen OmaKanta on keskeinen asiakasportaalit, jonka kautta kansalaisilla on pääsy terveystietoihinsa riippumatta miltä terveydenhuollon toimijalta hän on palveluja saanut. OmaKannan käyttöaste on erittäin korkea, sillä yli 90% työikäisestä väestöstä käyttää sitä (Ruotanen ym. 2021, Jormanainen 2022, Vehko 2022, Jormanainen ym. 2023).

Kansallisten ratkaisujen ohella terveydenhuollon palveluntuottajat ovat ottaneet käyttöön digitaalisia asiointikanavia ja portaaleja osana palvelukokonaisuuksiaan (Ruotanen ym. 2021, Kujala ym. 2022). Tämä näkyy myös työterveyshuollossa, jossa asiakasportaalit on kehitetty tukemaan yhteistyötä työntekijöiden, työnantajien ja työterveyshuollon ammattilaisten välillä (Koivisto ym. 2019, Nissinen ym. 2022).

Asiakasportaalit koskeva tutkimus osoittaa, että käytettävyyden ja koetun hyödyllisyyden merkitys on keskeinen sekä portaalien käyttöönoton että pitkäaikaisen käytön kannalta (Eriksson-Backa ym. 2021, Benjamins ym. 2021, Simola ym. 2023, Scheckel ym. 2023, Kujala ym. 2024). Käyttäjät arvostavat mahdollisuutta tarkastella terveystietojaan, uusia reseptejä, viestiä ammattilaisten kanssa ja saada ajantasaista tietoa hoitoonsa liittyvistä asioista (Kujala ym. 2022, Simola ym. 2023). Reaaliaikaisen tiedonsaannin ja selkeän käyttöliittymän on todettu tukevan myönteisiä käyttökokemuksia (Eriksson-Backa ym. 2021, Hägglund & Scandurra 2022).

Ammattilaisten näkökulmasta digitaalisten asiointikanavien ja portaalien odotetaan lisäävän työn sujuvuutta ja tiedon saatavuutta sekä vahvistavan asiakaslähtöisyyttä. Samalla puutteellinen käytettävyyden ja heikko integrointi arjen työprosesseihin voivat lisätä kuormitusta ja herättää vastustusta (Nissinen ym. 2018, Nadav ym. 2021, Kaihlanen ym. 2023, Meier-Diedrich ym. 2025, Taneja ym. 2025). Käyttöönottoa tukevat perehdytys, selkeä viestintä portaalien tarkoituksesta ja hyödyistä sekä helppo pääsy käyttötukeen (Ljubcic ym. 2020, Nadav ym. 2021). Asiakkaiden kokemuksissa tunnistettuja käytön haasteita ovat monimutkaiset käyttöliittymät, puutteellinen käyttäjätuki, lääketieteellisen terminologian vaikeaselkoisuus sekä tietosuojan liittyvät huolet (Kainiemi ym. 2022, Kyytsönen ym. 2024).

Käyttökokemusten lisäksi tutkimuksissa on arvioitu myös sitä, miten asiakasportaalit vaikuttavat terveyteen. Tältä osin tutkimustulokset ovat olleet osin ristiriitaisia. Osassa tutkimuksia ei ole havaittu selkeitä vaikutuksia terveyteen (Griffin ym. 2016, Aljabri ym. 2018, Dendere ym. 2019), kun taas toisissa raportoidaan myönteisiä vaikutuksia hoidon laatuun, potilasturvallisuuteen ja terveyskäyttäytymiseen (Grossman ym. 2018, Huang ym. 2019, Carini ym. 2021).

Työterveyshuollon tehtävänä on ehkäistä työperäisiä sairauksia ja tapaturmia sekä edistää työntekijöiden terveyttä, työkykyä ja turvallisuutta (Työterveyshuoltolaki 1383/2001). Työterveyshuollon palvelutoiminnassa syntyy runsaasti sekä työkykyyn että työoloihin liittyvää tietoa, jota ammattilaiset kirjaavat käyttämiinsä tietojärjestelmiin (Nissinen ym. 2021a, Nissinen ym. 2021b, Soini ym. 2025). Tiedon hyödyntäminen on keskeistä työkyvyn tukemisen kannalta (Ilmarinen 2009, Tengland 2011).

Tämän tiedon paremman hyödyntämisen tueksi työterveystoiminnan digitalisoituminen on avannut uusia mahdollisuuksia. Asiakasportaalit tarjoavat tavan tuoda työkykyyn ja työoloihin liittyvä tieto näkyväksi asiakkaille. Kun tieto on helposti saatavilla, se vahvistaa osapuolten yhteistä ymmärrystä työkyvyn ja työolojen kokonaisuudesta. Erytisen tärkeää on työoloihin liittyvän tiedon näkyvyys, sillä työn kuormitustekijöiden tunnistaminen ja työn sujumuuden parantaminen ovat keskeisiä työterveyshuollon vaikuttavan toiminnan edellytyksiä (Majuri ym. 2024). Lisäksi työterveyshuollolta odotetaan proaktiivista ja ennaltaehkäisevää otetta työolojen edistämässä sekä selkeää tiedottamista työympäristön kuormitustekijöistä (Halonen ym. 2017, Majuri & Wallius 2024, Nissinen ym. 2025).

Kun tietoa on paremmin saatavilla, myös asiakkaiden odotukset palveluilta kasvavat. Työterveyshuollon asiakkaat ovat halukkaita käyttämään asiakasportaaleja, mikäli ne ovat helpokäyttöisiä ja tukevat hyvinvoinnin edistämistä (Valkonen ym. 2023). Koska työkyky rakentuu yksilön terveyden, osaamisen ja työn vaatimusten välisestä tasapainosta (Ilmarinen 2009, Tengland 2011), portaaleilla olisi potentiaalia toimia nykyistä vahvempana välineenä sekä työkyvyn että työolojen edistämässä. Tämä edellyttää, että portaaleissa oleva tieto on kattavaa, ymmärrettävää ja käyttäjän kannalta relevanttia.

Hankkeessa työterveyshuollon asiakasportaaleilla tarkoitetaan sekä asiakkaille suunnattuja asiointikanavia että ammattilaisten käyttämiä työvälineitä, jotka mahdollistavat tietojen vaihdon, viestinnän, dokumenttien hallinnan, raportoinnin sekä työkyvyn ja työolojen seurannan. Parhaiten ne toimivat, kun ne ovat sujuvasti integroituneet palveluprosesseihin ja niiden käyttötarkoituksesta vallitsee yhteinen ymmärrys asiakkaan ja ammattilaisen välillä. (Nissinen ym. 2021b, Nissinen ym. 2022).

Tässä hankeraportissa esitämme tuloksia työterveyshuollon asiakasportaalin hyödyllisyydestä. Raportin lisäksi tuloksista on julkaistu yksi tieteellinen artikkeli ja kaksi tieteellisen artikkelin käsikirjoitusta on raportin julkaisuhetkellä vertaisarvioinnissa. Lisäksi tuloksista julkaistaan yksi ammattilehtiartikkeli. Artikkelien nimet ovat nähtävissä Hankkeen julkaisut -osiossa.

## 2 Hankkeen toteutus

### 2.1 Tarkoitus ja tavoite

Hankkeen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä siitä, miten hyödyllisiä työterveyshuollon asiakasportaalit ovat työkyvyn ja työolojen edistämisessä. Tavoitteena oli selvittää, miten hyödyllinen työterveyshuollon asiakasportaalit on sitä käyttäville työterveyshuollon asiakkaille ja ammattilaisille ja kuinka tyytyväisiä käyttäjät ovat asiakasportaaliiin. Hankkeessa selvitettiin myös asiakasportaaliiin käyttöä edistäviä ja haittaavia tekijöitä sekä kehittämistarpeita.

### 2.2 Tiedonkeruu

Hanke toteutettiin poikkileikkaustutkimuksena, jonka aineisto kerättiin kyselyiden ja haastatteluiden avulla työterveyshuollon henkilöasiakkailta, työnantaja-asiakkailta (esihenkilöt, HR-toimijat) ja työterveyshuollon ammattilaisilta. Kyselyyn pystyi vastaamaan 10.4.–27.5.2024 välisenä aikana. Haastattelut toteutettiin ajalla 24.5.2024–20.3.2025.

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan asiakasportaaliiin koettua käytettävyyttä väittämällä, jotka pohjautuvat Nielsenin (1993) käytettävyyden osatekijöihin: opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja tyytyväisyys. Hyödyllisyyttä mittaavissa väittämässä hyödynnettiin Davisin (1989) teknologian hyväksymismallia. Väittämät esitettiin viisiportaisella Likert-asteikolla (1 = täysin eri mieltä, 5 = täysin samaa mieltä). Kysely sisälsi avoimia kysymyksiä, joissa vastaajia pyydettiin kertomaan kokemuksiaan asiakasportaaliiin käytöstä työkyvyn tukemisessa ja työolojen edistämisessä sekä portaaliiin kehittämistarpeista. Avoimet vastaukset analysoitiin laadullisesti sisällönanalyysilla.

Kysely lähetettiin yhden ammattiliiton ja yhden potilaita edustavan järjestön yhteensä noin 46 000 jäsenelle (henkilöasiakkaat), kahden hankkeessa mukana olleen työpaikan noin 580 esihenkilölle ja 3200 HR-toimijalle (työnantaja-asiakkaat) sekä neljän työterveyshuollon ammattilaisia edustavan järjestön ja yhdistyksen noin 3200 jäsenelle (työterveyshuollon ammattilaiset). Henkilöasiakkaista kyselylinkin avasi 8372 henkilöä, joista 3100 (vastausosuus 37 %) palautti kyselyn. Esihenkilöistä kyselyn avasi 292 henkilöä, joista 132 (45 %) palautti kyselyn. HR-toimijoista kyselylinkin avasi 512 henkilöä, joista 57 (11 %) palautti kyselyn. Työterveyshuollon ammattilaisista kyselylinkin avasi 426 henkilöä, joista 95 (22 %) palautti kyselyn.

Kyselyaineistoa täydennettiin toteuttamalla puolistrukturoituja haastatteluja, jossa tavoitteena oli syventää ymmärrystä asiakasportaaliiin käytöstä. Haastatteluteemoina olivat asiakasportaaliiin käyttö ja portaalista saatavan tiedon merkitys työkyvyn tukemisessa ja työolojen edistämisessä, portaaliiin käyttöä edistävät ja haittaavat tekijät sekä kehittämistarpeet. Haastattelut nauhoitettiin ja niiden kesto oli keskimäärin 21 minuuttia (vaihteluväli 15–31 minuuttia). Vastaukset analysoitiin laadullisesti sisällönanalyysilla.

Haastateltavat rekrytoitiin pääasiassa kyselyyn vastanneista, jotka antoivat suostumuksensa ja yhteystietonsa. Tämän lisäksi haastateltavien määrää haluttiin lisätä, minkä vuoksi työterveyshuollossa työskenteleviä ammattilaisia rekrytoitiin Työterveyslaitoksen työterveyshuoltoon pätevöittäviin koulutuksiin osallistuneista sekä erikoislääkärikoulutukseen osallistuneista. Esihenkilö- ja HR-asiakkaita rekrytoitiin suorilla yhteydenotoilla heidän ammatillista LinkedIn -profiilia hyödyntäen.

Haastatteluihin osallistui yhteensä 71 henkilöasiakasta, yhdeksän esihenkilöasiakasta, yhdeksän HR-asiakasta sekä 19 työterveyshuollon ammattilaista.

## 2.3 Osallistujien taustatiedot

Hankkeen kyselyyn vastasi kaikkiaan 3384 työterveyshuollon asiakasta ja ammattilaista ja haastatteluihin yhteensä 108 henkilöä. Kyselyyn vastanneiden taustatiedot esitetään liitetaulukossa 1.

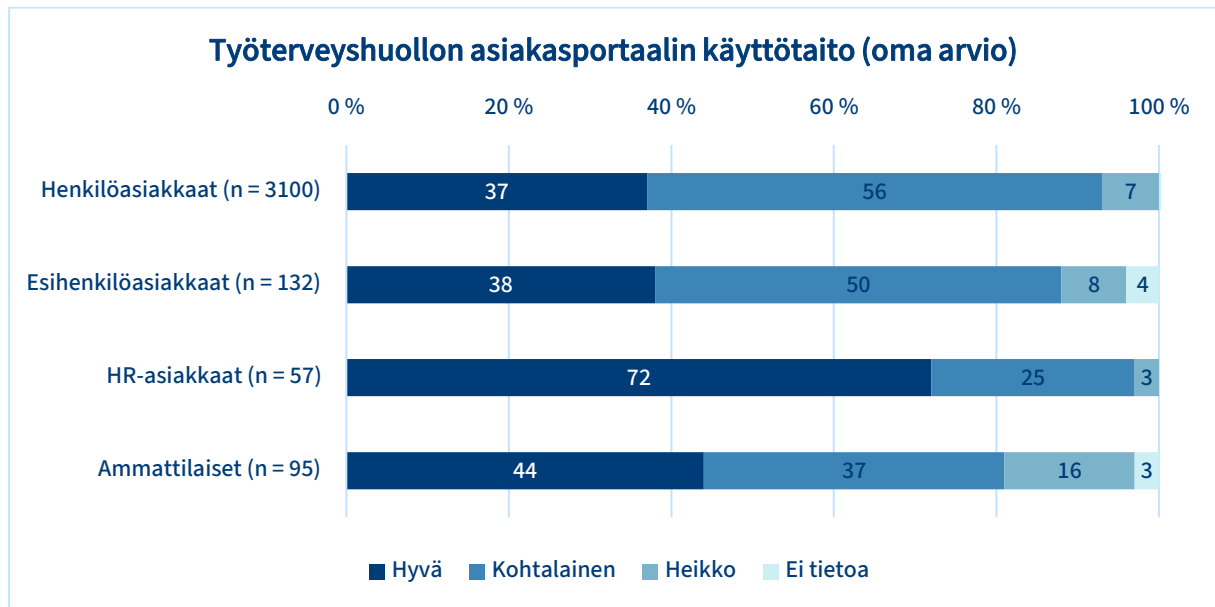
Kyselyyn vastanneista henkilöasiakkaita oli 3100 henkilöä, joista 84 prosenttia oli naisia. Vastaajista suurin osa (47 %) kuului ikäryhmään 51–60-vuotiaat. Alueellisesti tarkasteltuna vastaajat sijoittuivat eniten Länsi-Suomeen (38 %) ja Etelä-Suomeen (37 %). Vastaajista oli eniten ammatillisen tutkinnon tai opistotutkinnon suorittaneita (81 %). Henkilöasiakkaista haastatteluihin osallistui yhteensä 71 henkilöä (47 naista ja 24 miestä).

Esihenkilöasiakkaista kyselyyn vastasi yhteensä 132 henkilöä, joista suurin osa oli miehiä (77 %). Vastaajien yleisin ikäryhmä oli 51–60-vuotiaat (39 %) ja koulutuksena korkeakoulututkinto (66 %). Useimmilla esihenkilöillä oli vastuullaan enintään 10 työntekijää (59 %) ja esihenkilökokemusta vähintään 16 vuotta (42 %). Alueellisesti esihenkilöitä työskenteli eniten Etelä-Suomessa (62 %). Haastatteluihin osallistui yhdeksän esihenkilöä (kuusi naista ja kolme miestä).

HR-asiakkaista kyselyyn vastasi 57 henkilöä. Suurin osa vastaajista oli naisia (86 %) ja iältään 51–60-vuotiaita (39 %). Lähes kaikilla oli korkeakoulututkinto (82 %). Lähes puolet (47 %) vastaajista työskenteli työpaikassa, jossa henkilöstöä on vähintään 250, ja suurimmalla osalla (61 %) työpaikka sijaitsi Etelä-Suomessa. Kokemusta HR-työstä oli vastaajilla useimmiten vähintään 16 vuotta (33 %). Haastatteluihin osallistui yhteensä yhdeksän henkilöä (kahdeksan naista ja yksi mies).

Ammattilaisista kyselyyn vastasi 95 henkilöä. Suurin osa oli naisia (85 %) ja työterveyshoitajia (40 %). Eniten edustettu ikäryhmä oli 41–50-vuotta (30 %). Työterveyshuollon työkokemusta vastaajilla oli useimmiten vähintään 16 vuotta (43 %). Suurimmalla osalla vastaajista työntekijäasiakkaita oli yli 1800 (27 %) ja työntekijäasiakkaita välillä 11–50 (31 %). Haastatteluihin osallistui yhteensä 19 henkilöä (16 naista ja 3 miestä), joista työterveyslääkäreitä oli kuusi, työterveyshoitajia neljä, työfysioterapeutteja neljä ja työterveyspsykologeja viisi.

Kyselyyn vastanneet arvioivat asiakasportaalin käyttötaitojaan (Kuvio 1). Henkilöasiakkaista reilu kolmannes (37 %) arvioi taitonsa hyväksi, kuten myös esihenkilöasiakkaista (36 %). Sen sijaan HR-asiakkaista valtaosa (72 %) arvioi taitonsa hyväksi. Ammattilaisista hyvän taidon arvioi vajaa puolet (44 %) vastaajista.



Kuvio 1. Asiakkaiden ja ammattilaisten arviot asiakasportaalin käyttötaidosta

## 3 Tulokset

### 3.1 Asiakasportaalien hyödyllisyys työkyvyn ja työolojen edistämässä

#### 3.1.1 Henkilöasiakkaiden kokemukset

Kyselyssä henkilöasiakkaita pyydettiin arvioimaan, saavatko he työterveyshuollon asiakasportaalin avulla hyvän kokonaiskuvan työkyvystään (Kuvio 2). Kokemukset tästä olivat pääosin myönteisiä (33% jokseenkin samaa mieltä ja 15% täysin samaa mieltä). Kuitenkin eri mieltä tästä oli noin viidennes vastaajista (12% jokseenkin eri mieltä ja 7% täysin eri mieltä). Samankaltainen jakauma näkyi myös siinä, miten portaalin koettiin tukevan työkyvyn edistämistä (47%). Eri mieltä tästäkin oli noin viidennes (13% jokseenkin eri mieltä ja 7% täysin eri mieltä) ja samaa mieltä lähes puolet vastaajista (32% jokseenkin samaa mieltä ja 15% täysin samaa mieltä).

Henkilöasiakkaista kolmannes suhtautui myönteisesti portaalin tarjoamaan tukeen työoloihin liittyvän kokonaiskuvan muodostamisessa (24% jokseenkin samaa mieltä ja 9% täysin samaa mieltä). Myös eri mieltä olevia oli lähes saman verran (18% jokseenkin eri mieltä ja 12% täysin eri mieltä). Tiedon saaminen työolojen vaikutuksista terveyteen ja työkykyyn koettiin kuitenkin hieman myönteisemmin, sillä samaa mieltä tästä oli hieman yli kolmannes (26% jokseenkin samaa mieltä ja 11% täysin samaa mieltä). Kuitenkin eri mieltä tästä oli neljännes vastaajista (15% jokseenkin eri mieltä ja 11% täysin eri mieltä).

Haastatteluissa henkilöasiakkaat kertoivat käyttävänsä työterveyshuollon asiakasportaalia ennen kaikkea terveystietojen katseluun, yhteydenottoon työterveyshuoltoon ja ajanvarausten hallintaan. Useat vastaajat toivat esiin, että käyntitiedot, laboratoriotulokset ja reseptit ovat heille portaalin keskeisintä sisältöä. Näiden koettiin auttavan oman terveydentilan seuraamista, vastaanotolle valmistautumista ja mahdollisen jatkohoidon tarpeen hahmottamista. Erityisen hyödyllisenä moni piti sitä, että tutkimustulokset ovat nähtävissä jo ennen ammattilaisen tapaamista, mikä heidän mukaansa vähentää huolta ja antaa mahdollisuuden valmistautua etukäteen ammattilaisen tapaamiseen.

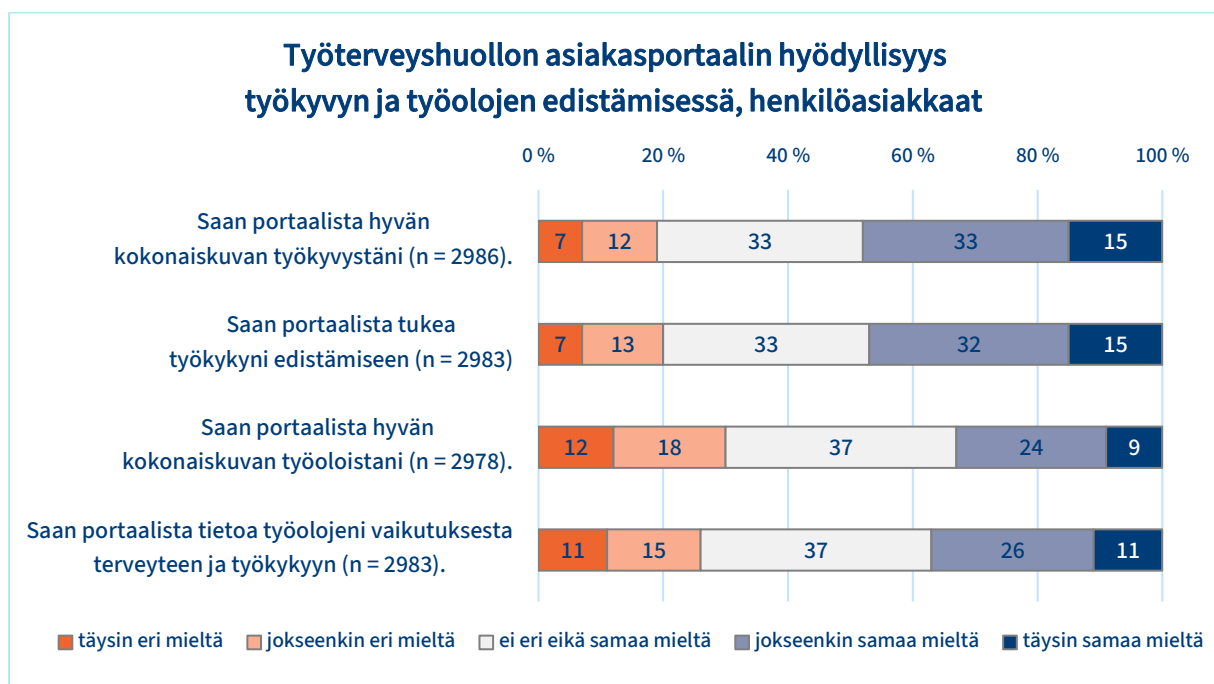
Asiakasportaalin toiminnoista sähköinen ajanvaraus näytti olevan yksi portaalin käytetyimmistä toiminnoista. Osa kertoi hyödyntävänsä myös chat-palvelua, joka koettiin toimivaksi silloin, kun vastaus työterveyshuollosta saadaan nopeasti ja palveluntarpeen arvio portaalissa etenee sujuvasti. Joillekin chat oli heidän kertomansa mukaan aina ensisijainen tapa ottaa yhteyttä työterveyshuoltoon. Myös portaalissa olevia sairauspoissaolotodistuksia pidettiin haastateltavien mukaan hyödyllisenä toimintona.

Osa henkilöasiakkaista kertoi hyödyntäneensä portaalin tarjoamaa mahdollisuutta tallentaa ja seurata omia mittaustuloksiaan. Esimerkiksi verenpainearvojen välittymisen työterveyshuollon

ammattilaisille koettiin tukevan työkykyä ja lisäävän turvallisuuden tunnetta, kun mahdollisista poikkeamista saa ammattilaisilta palautetta. Samalla osa vastaajista toi kuitenkin esiin epäselvyyttä siitä, mitkä tallennetut tiedot portaalissa välittyvät ammattilaisille ja mitkä jäävät vain omaan käyttöön. Tämän vuoksi he toivovat selkeämpiä ohjeita omaseurannan hyödyntämisestä portaalissa.

Asiakasportaalista löytyvät liikunta-, elintapa- ja muut hyvinvointiohjeet koettiin myös työkykyä tukeviksi. Toisaalta osa henkilöasiakkaista piti ohjeita liian yleisluonteisina tai kertoi toivovansa edelleen paperisia ohjeita. Vastausten mukaan kukaan ei ollut nähnyt tai ainakaan tunnistanut, että asiakasportaalissa näytettäisiin terveystarkastelma, vaikka sellainen oli joidenkin mukaan laadittu esimerkiksi terveystarkastuksen yhteydessä.

Työoloihin liittyvän tiedon osalta henkilöasiakkaiden kokemukset olivat myös hyvin yhdenmukaisia. He kertoivat, ettei portaalissa ole työoloihin tai työpaikkaselvityksiin liittyvää sisältöä, eivätkä he myöskään ole osanneet portaalista tällaista tietoa etsiä. Useat vastaajat toivat kuitenkin esiin, että työoloihin liittyvä tukea saadaan pääasiassa tapaamisissa työterveyshuollon ammattilaisten kanssa, esimerkiksi työpaikkakäyntien ja vastaanottojen yhteydessä, ei asiakasportaalien avulla.



Kuvio 2. Henkilöasiakkaiden kokemuksia asiakasportaalien hyödyllisyydestä

### 3.1.2 Esihenkilöasiakkaiden kokemukset

Kyselyssä esihenkilöiden antamat arviot työterveyshuollon asiakasportaalin hyödyistä olivat suurelta osin myönteisiä (Kuvio 3). Selvä enemmistö koki saavansa portaalista tukea työntekijöiden sairauspoissaolojen seurantaan (42% jokseenkin samaa mieltä ja 33% täysin samaa mieltä). Vain harva oli tästä eri mieltä (3% jokseenkin eri mieltä).

Myönteisiä arvioita annettiin myös siitä, miten portaali auttoi tunnistamaan työkykyriskissä olevia työntekijöitä. Yli puolet esihenkilöistä koki tämän pitävän paikkansa (36% jokseenkin samaa mieltä ja 20% täysin samaa mieltä) ja vain pieni osa oli asiasta eri mieltä (9% jokseenkin eri mieltä).

Kysyttäessä saako portaalin avulla hyvän käsityksen työoloista vain noin kolmannes esihenkilöistä oli tätä mieltä (27% jokseenkin samaa mieltä ja 8% täysin samaa mieltä) ja noin viidennes eri mieltä (6% täysin eri mieltä ja 15% jokseenkin eri mieltä). Huomionarvoista on, että lähes puolet olivat neutraaleja tämän asian suhteen (44% ei eri eikä samaa mieltä).

Esihenkilöasiakkaiden haastatteluissa työterveyshuollon asiakasportaalia kuvattiin ennen kaikkea työkaluna, jonka avulla seurataan työntekijöiden sairauspoissaoloja ja toteutetaan työkyvyn tuen toimintamalleja. He kertoivat, että portaali tarjoaa näkyvyyden työntekijän sairauspoissaolojen määrään, kestoon ja toistuvuuteen sekä mahdollistaa poissaolojen ajoittumisen tarkastelun esimerkiksi viikonpäivittäin. Joissakin asiakasportaaleissa näkyvät myös poissaoloihin liittyvät kustannusarviot, joiden koetaan auttavan hahmottamaan sairauspoissaolojen taloudellisia vaikutuksia.

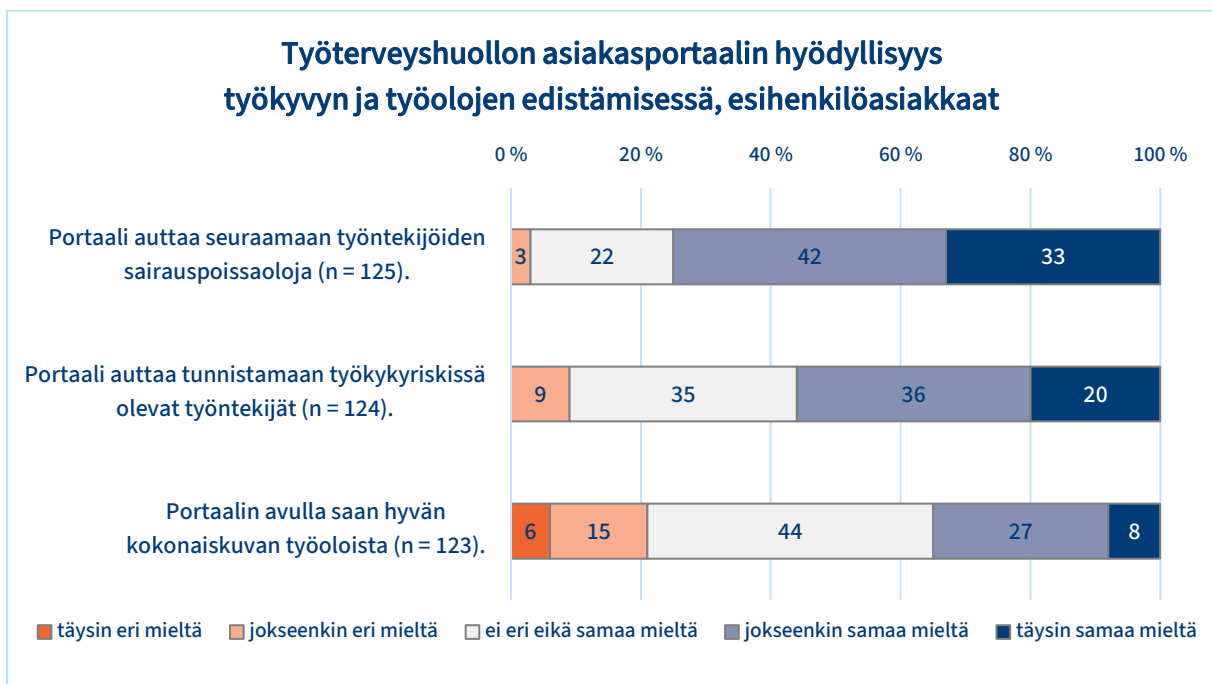
Esihenkilöt mainitsivat, että portaalista saatavat automaattiset ilmoitukset työntekijöiden toistuvista tai pitkittyneistä poissaoloista tukevat tilanteiden havaitsemisessa ja muistuttavat tarpeesta tarkastella työntekijän tilannetta ja käydä työkyvyn tuen keskusteluja. Joissakin portaaleissa oli käytettävissä myös valmiita lomakepohjia työkyvyn tuen keskusteluille. Näitä pidettiin hyödyllisinä, koska niiden avulla voidaan varmistaa, että olennaiset asiat tulevat keskusteluissa käsitellyiksi ja kirjatuksi asiakasportaaliin.

Esihenkilöasiakkaat kertoivat tallentavansa asiakasportaaliin tietoja työkyvyn keskusteluista. Portaalista löytyy myös työterveysneuvotteluihin liittyviä tietoja. Näiden avulla on mahdollista pysyä paremmin selvillä siitä, mitä keskusteluja työntekijän tilanteesta on käyty, mitä toimenpiteitä on sovittu ja miten työkyvyn tuen toimenpiteet etenevät.

Useat esihenkilöt toivat esiin, että he hyödynsivät asiakasportaalia myös yksikkönsä tai tiiminsä kaikkien työntekijöiden sairauspoissaolojen tarkasteluun. Portaalin tarjoamat tiedot auttavat hahmottamaan, miten poissaolot jakautuvat koko henkilöstön osalta ja miten tilanteet muuttuvat ajan kuluessa. Joissakin asiakasportaaleissa näkyvät työtapaturmiin liittyvät tiedot tarjoavat vastaajien mukaan lisätietoa myös työympäristöstä. Lisäksi mainittiin, että työterveysneuvottelumuistioissa kuvatut työn muokkaustarpeet saattavat auttaa työolojen kehittämisessä.

Asiakasportaalin viestinvälitystoimintoa kerrottiin käytettävän aktiivisesti yhteydenpitoon työterveyshuollon kanssa. Esihenkilöt kertoivat lähettävänsä viestejä pääasiassa työkyvyn tukeen liittyvissä asioissa, kun työntekijän sairauspoissaolot ovat pitkittyneet tai toistuneet.

Useat esihenkilöt hyödyntävät portaalissa olevia erilaisia tilastoja ja tunnuslukuja kustannusten tarkasteluun ja työterveyspalvelujen käytön seuraamiseen. Lisäksi esihenkilöt kertoivat tarkastelevansa portaalista työterveyshuollon toimintasuunnitelmia, työpaikkaselvitysraportteja ja laskuerittelyjä, mikä auttaa saamaan kokonaiskuvaan yksikkönsä tai tiiminsä tilanteesta.



Kuvio 3. Esihenkilöasiakkaiden kokemuksia asiakasportaalin hyödyllisyydestä

### 3.1.3 HR-asiakkaiden kokemukset

HR-asiakkaiden arvioissa työterveyshuollon asiakasportaali nähtiin erityisen hyödylliseksi työntekijöiden työkykytilanteen hahmottamisessa (Kuvio 4). Selkeä enemmistö vastaajista arvioi, että portaali auttaa muodostamaan käsityksen työntekijöiden työkyvystä (42 % jokseenkin samaa mieltä ja 26 % täysin samaa mieltä). Työkykyriskissä olevien työntekijöiden tunnistamisen osalta tuki koettiin jonkin verran vähäisemmäksi (37 % jokseenkin samaa mieltä ja 9 % täysin samaa mieltä).

Työoloihin liittyvän kokonaiskuvan kohdalla arviot olivat varovaisempia. Vain noin kolmannes koki saavansa portaalista tähän tukea (26 % jokseenkin samaa mieltä ja 5 % täysin samaa mieltä). Työterveyshuollon toimintasuunnitelman sisällöstä vastaajat kokivat saavansa portaalin avulla kuitenkin paremmin tietoa (44 % jokseenkin samaa mieltä ja 5 % täysin samaa mieltä). Sen sijaan toimintasuunnitelman toteutumisen seuranta koettiin selvästi heikommin tuetuksi, sillä vain joka

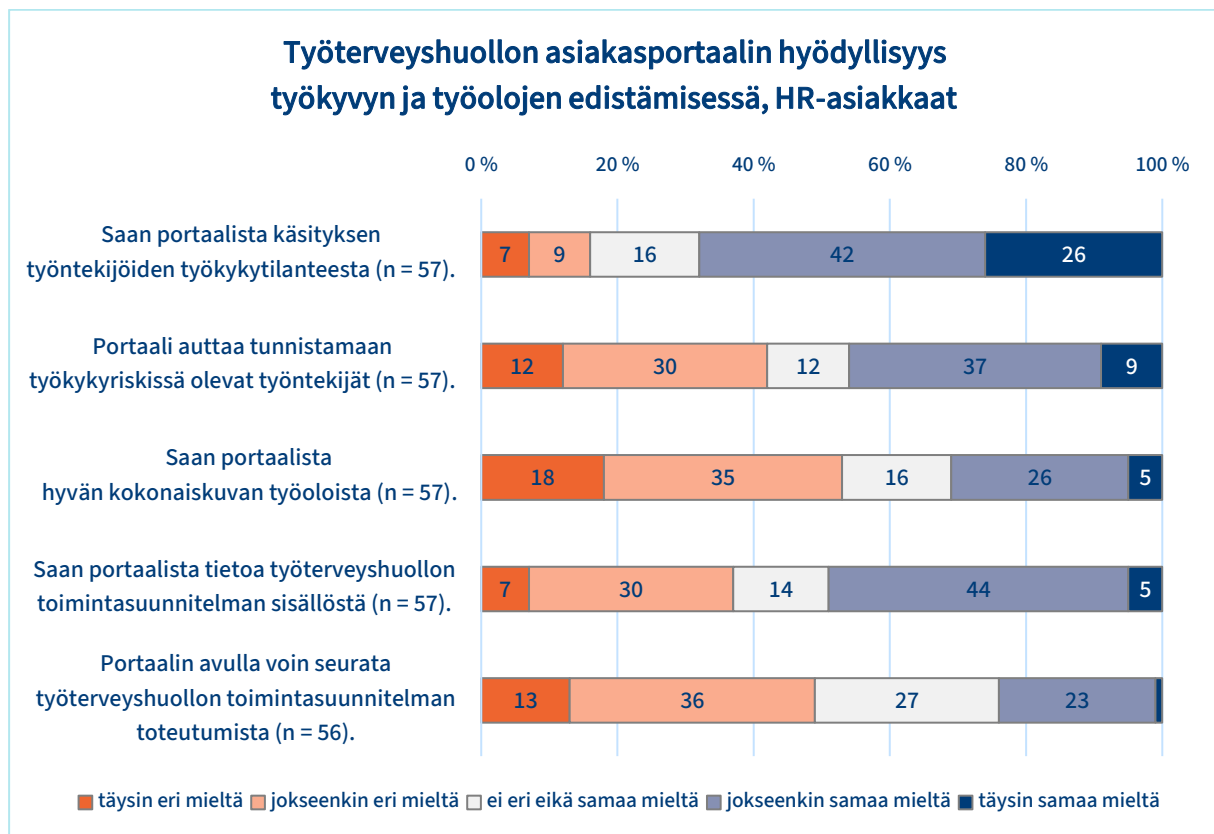
neljäs vastaaja koki saavansa portaalista tukea tähän (23% jokseenkin samaa mieltä ja 2% täysin samaa mieltä).

HR-asiakkaiden haastattelujen mukaan työterveyshuollon asiakasportaalia hyödynnetään monipuolisesti erilaisiin henkilöstöhallinnon ja työkyvyn johtamisen tarpeisiin. Portaalia käytetään ennen kaikkea työntekijätietojen ylläpitoon työterveyshuollon asiakasrekisterissä, kuten uusien työntekijöiden lisäämiseen, lähteneiden poistamiseen ja henkilötietojen päivittämiseen. Lisäksi HR-asiakkaat kertoivat hyödyntävänsä portaaliin tallennettuja työterveyshuollon kustannustietoja ja laskuerittelyjä laskujen tarkastamisessa.

Monet kuvasivat käyttävänsä portaalia myös sairauspoissaolojen hallintaan, esimerkiksi omailmoituksella tehtyjen poissaolojen kirjaamiseen ja työterveyshuollon ulkopuolella saatujen poissaolotietojen toimittamiseen. Osa HR-asiakkaista hyödynsi kalenterinäkömää poissaolojen seurannassa, sillä sen avulla voitiin tarkastella sairauspoissaolojen määrää, kestoja ja ajoittumista esimerkiksi viikonpäivittäin. Lisäksi mainittiin, että portaalin automaattiset hälytykset toistuvista tai pitkittyneistä sairauspoissaoloista tukivat henkilöstön työkyvyn hallintaa ja auttoivat seuraamaan esihenkilöiden käymiä työkyvyn tuen keskusteluja sekä niiden pohjalta sovittuja toimenpiteitä.

Portaalin raporttitoimintoja käytetään laajasti. HR-asiakkaat kertoivat tarkastelevansa raporttien avulla muun muassa sairauspoissaolojen kehitystä, kustannuksia, diagnoosijakaumia, työtapaturmia ja työterveyspalvelujen käyttöä. Näitä tietoja hyödynnetään esimerkiksi HR-raportoinnissa, johdon katselmuksissa, poissaoloseurannassa ja työkykyjohtamisessa. Osa HR-asiakkaista kertoi, että asiakasportaalin raportteja tarkastellaan säännöllisesti yhdessä työterveyshuollon kanssa.

Työolojen kehittämisen näkökulmasta HR-asiakkaat hyödynsivät erityisesti portaalin tarjoamia tilastoja ja tunnuslukuja, kuten tietoa sairauspoissaolojen kasautumisesta tietyille yksiköille, tiimeille tai viikonpäiville sekä tietoa työtapaturmista. Työolojen edistämisen näkökulmasta osalla vastaajista asiakasportaalista löytyi myös raportit tehdyistä työpaikkaselvityksistä.



Kuvio 4. HR-asiakkaiden kokemuksia asiakasportaalin hyödyllisyydestä

### 3.1.4 Ammattilaisten kokemukset

Ammattilaiset arvioivat portaalin tarjoavan hyvin tukea työntekijöiden työkykytilanteen hahmottamiseen (Kuvio 5). Selvä enemmistö koki saavansa portaalista tähän apua (34% jokseenkin samaa mieltä ja 32% täysin samaa mieltä). Myönteisiä arvioita annettiin myös siitä, miten portaalin käyttö auttoi tunnistamaan työkykyriskissä olevia työntekijöitä. Yli puolet vastaajista oli tästä ainakin jossain määrin samaa mieltä (30% jokseenkin samaa mieltä ja 36% täysin samaa mieltä).

Työoloihin liittyvän kokonaiskuvan osalta arviot olivat selvästi vaihtelevampia. Vähän yli puolet vastaajista koki saavansa portaalista tukea tähän (37% jokseenkin samaa mieltä ja 20% täysin samaa mieltä), mutta samalla neljäsosa oli eri mieltä (10% jokseenkin eri mieltä ja 15% täysin eri mieltä).

Portaalin tarjoama tieto työterveyshuollon toimintasuunnitelman sisällöstä sai varovaisempia arvioita. Vain noin kolmannes koki saavansa portaalin kautta tästä tietoa (25% jokseenkin samaa mieltä ja 10% täysin samaa mieltä). Myös toimintasuunnitelman toteutumisen seuranta sai samansuuntaisia arvioita, sillä lähes yhtä harvoin portaalin koettiin tukevan tätä (24% jokseenkin samaa mieltä ja 7% täysin samaa mieltä).

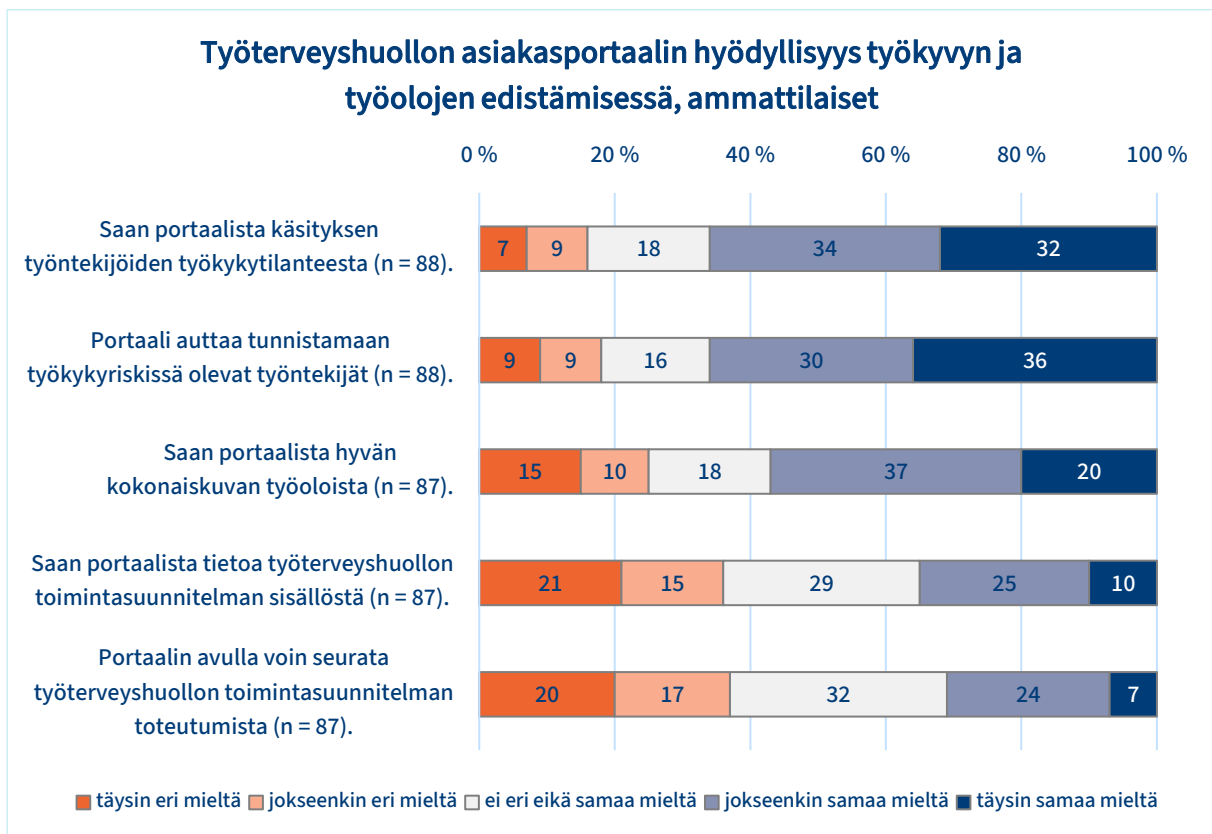
Haastatteluissa työterveyshuollon ammattilaiset kuvasivat asiakasportaalien olevan keskeinen työkalu, jota hyödynnetään monipuolisesti henkilöasiakkaiden työkykyyn ja poissaoloihin liittyvän tiedon seurantaan. Portaaleista saatavat automaattiset ilmoitukset työpaikka-asiakkaiden työntekijöiden pitkittyneistä poissaoloista ohjaavat ammattilaisia tarkastelemaan työntekijän tilannetta ja arvioimaan, tarvitaanko yhteydenottoa, lisäselvityksiä tai jatkohoidon suunnittelua. Osa ammattilaisista mainitsi hyödyntävänsä järjestelmiä myös chat- ja videoyhteyksien kautta tapahtuvaan ohjaukseen, neuvontaan sekä etävastaanottoihin.

Ammattilaiset kertoivat, että portaalien avulla voidaan tehokkaasti seurata, ketkä työntekijät ovat työkykyseurannan piirissä ja millaisia toimenpiteitä heidän tilanteessaan on tarpeen toteuttaa. Joissakin portaaleissa on myös mahdollisuus tarkastella työpaikka-asiakkaiden eri yksiköiden poissaolotilanteita ja muita tunnuslukuja. Näitä tietoja hyödynnetään etenkin suurten organisaatioiden kokonaiskuvan hahmottamisessa ja työkykyjohtamisen tukena.

Portaalit ovat ammattilaisten mielestä myös tärkeitä viestintävälineitä. Viestitoiminnon avulla ammattilaiset kertoivat voivansa kommunikoida sujuvasti sekä henkilöasiakkaiden että esihenkilöiden ja HR-asiakkaiden kanssa. Viestintää hyödynnetään esimerkiksi ohjeiden ja harjoitteiden lähettämiseen, jatkohoidon järjestämiseen sekä terveystarkastusten valmisteluun tai työpaikkaselvitysten suunnitteluun liittyvissä asioissa.

Työolojen tarkastelussa keskeisinä toimintoina mainittiin portaalien tilasto- ja raportointitoiminnot. Niiden avulla ammattilaiset seuraavat muun muassa työpaikka-asiakkaan sairauspoissaolojen kehitystä, tapaturmien esiintyvyyttä, työterveyspalvelujen käyttöä sekä käyntidiagnoosien jakaumia. Tietoja hyödynnetään työpaikan henkilöstön työkyvyn edistämässä.

Ammattilaiset mainitsivat tärkeiksi toiminnoiksi myös portaalien työpaikkaselvitys- ja toimintasuunnitelmatyökalut, joiden avulla voidaan tukea työolojen kehittämistä. Työpaikan tilanteen kartoittamiseksi ammattilaiset kertoivat hyödyntävänsä työkalun esikyselyjä ja sähköisiä lomakkeita. Niiden kerrottiin nopeuttavan ja selkeyttävän tiedonkeruuta työoloista. Ammattilaisten mukaan portaaleihin kirjataan tietoa myös työpaikkaselvitysten tuloksista, toimintasuunnitelmista, ergonomiasuosituksista ja työympäristön kehittämistarpeista. Näitä tietoja voidaan hyödyntää työolojen ja työterveyden edistämässä, erityisesti pitkäjänteisten kehitystoimenpiteiden suunnittelussa ja seurannassa.



Kuvio 5. Ammattilaisten kokemuksia asiakasportaalin hyödyllisyydestä

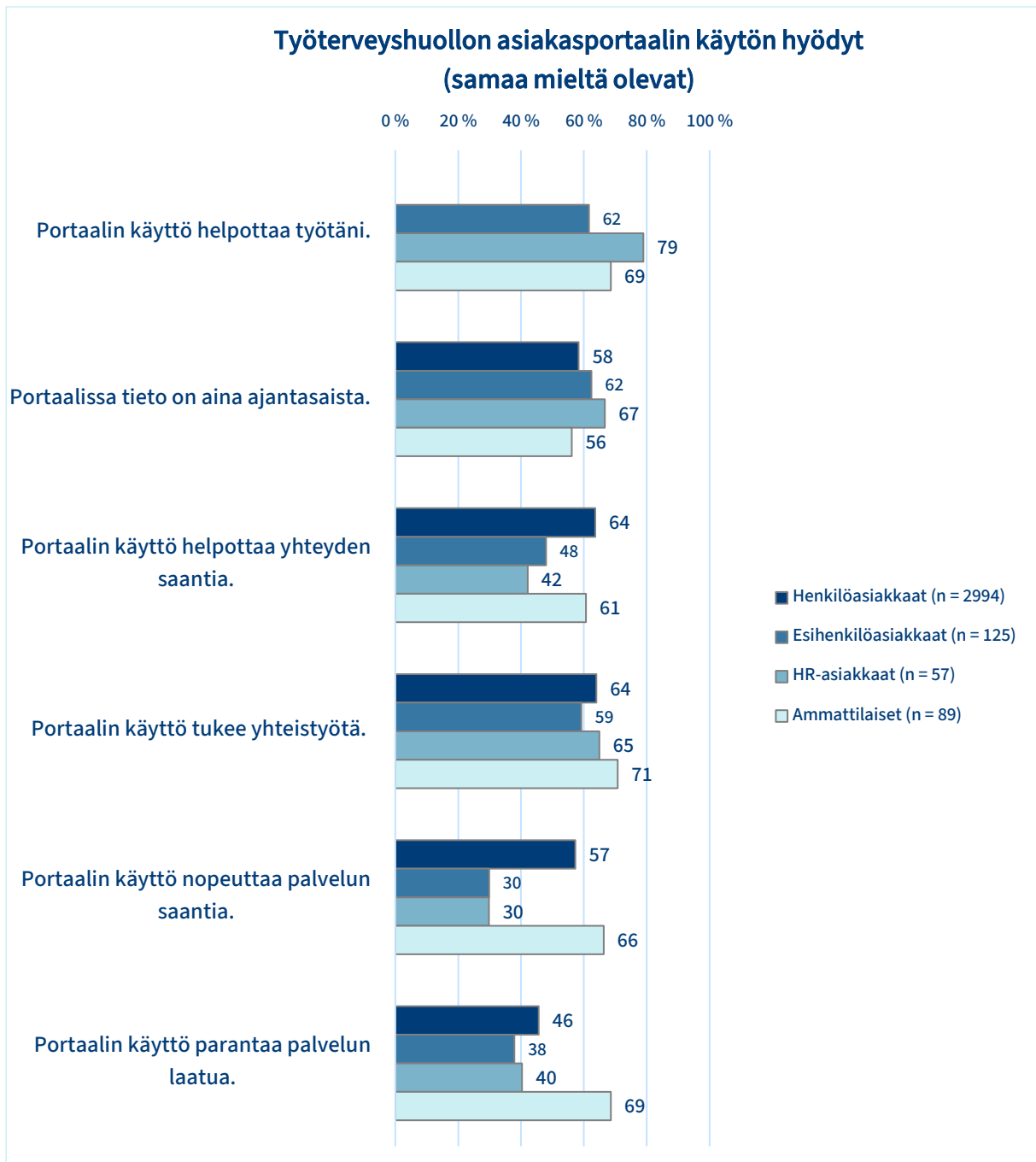
## 3.2 Asiakasportaalin hyöty asiointiin ja yhteistyöhön

Työterveyshuollon asiakkaille ja ammattilaisille kohdistetun kyselyn tuloksista selvisi, että asiakasportaalin käytöstä koetut hyödyt vaihtelivat eri käyttäjäryhmien välillä (Kuvio 6). Henkilöasiakkaista lähes kaksi kolmasosaa (64 %) ja ammattilaisista lähes yhtä suuri osa (61 %) koki yhteyden saamisen helpottuneen portaalin avulla. Sen sijaan alle puolet esihenkilöasiakkaista (48 %) ja HR-asiakkaista (42 %) koki tästä hyötyä.

Kokemukset portaalin käytön hyödystä työn sujuvuuteen oli selkeintä HR-asiakkailla (79 %). Esihenkilöasiakkaista hyötyä koki hieman yli puolet (62 %) ja ammattilaisista vähän yli kaksi kolmasosaa (69 %). Myös portaalissa olevan tiedon ajantasaiseksi koki muita useammin HR-asiakkaat eli noin kaksi kolmasosaa (67 %), kuten myös esihenkilöasiakkaat (62 %). Ammattilaista portaalin sisältämän tiedon ajantasaiseksi koki vähän yli puolet (56 %).

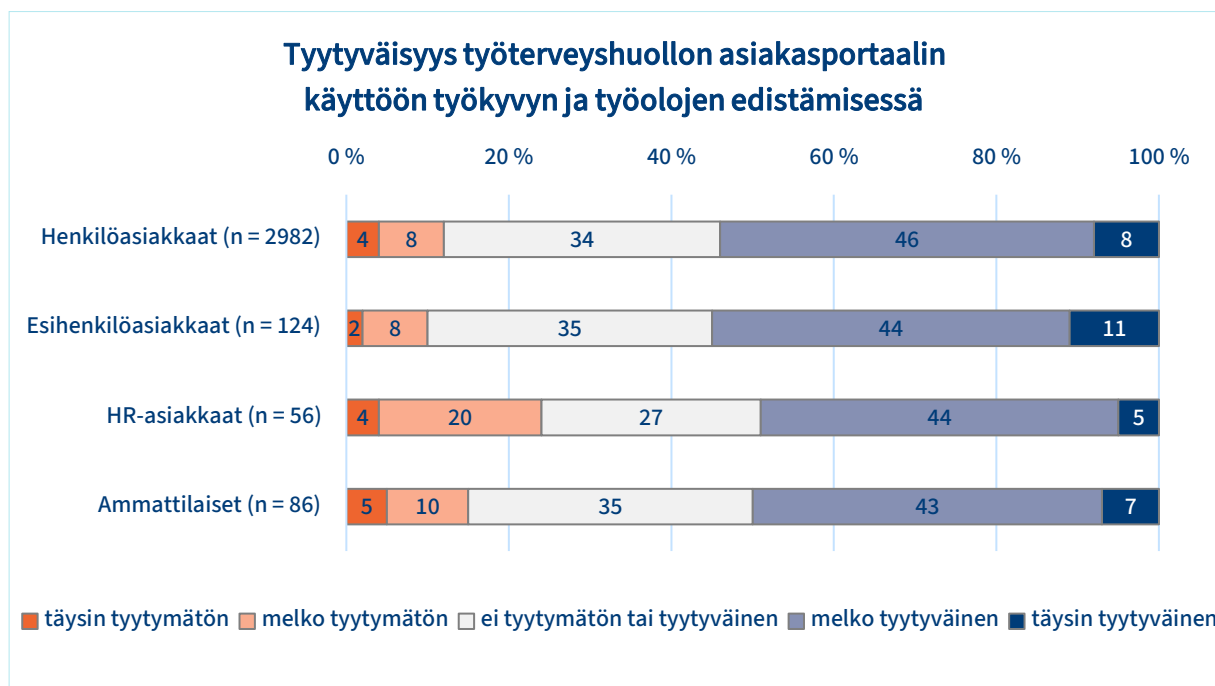
Selkeimpiä eroja portaalin koetuista hyödyistä käyttäjäryhmien välillä saatiin palvelun nopeutumiseen liittyen. Ammattilaisista kaksi kolmesta (66 %) koki portaalin nopeuttavan palvelun saamista, kun henkilöasiakkaista näin koki hieman yli puolet (57 %). Sen sijaan esihenkilö- ja HR-asiakkaista vain noin kolmannes (30 % molemmissa ryhmissä) koki portaalin nopeuttavan palvelun saantia.

Yhteistyötä tukevista hyödyistä raportoivat eniten ammattilaiset. Heistä enemmistö (71 %) koki portaalin helpottavan yhteistyötä. Myös palvelun laatuun liittyvissä kokemuksissa asiakasportaalin käytöstä koettiin hyötyä useimmiten ammattilaisten keskuudessa. Heistä lähes yhtä moni (69%) arvioi portaalin parantavan palvelun laatua. Henkilöasiakkaista näin koki hieman alle puolet (46 %), HR-asiakkaista noin kaksi viidestä (40 %) ja esihenkilöasiakkaista tätäkin harvempi osa (38 %).



Kuvio 6. Asiakasportaalin koetut hyödyt asioinnissa ja yhteistyössä

Koetun hyödyn lisäksi työterveyshuollon asiakkaita ja ammattilaisia pyydettiin kyselyssä arvioimaan tyytyväisyyttään asiakasportaaliin kokonaisuudessaan (Kuvio 7). Noin puolet kaikissa vastaajaryhmissä oli vähintään melko tyytyväisiä, kun taas tyytymättömiä oli eniten HR-asiakkaiden joukossa.



Kuvio 7. Tyytyväisyys työterveyshuollon asiakasportaalin käyttöön

### 3.3 Asiakasportaalin käyttöä edistävät ja haittaavat tekijät sekä kehittämistarpeet

Haastatteluissa **asiakasportaalin käyttöä edistävinä tekijöinä** mainittiin käyttöliittymän selkeys, helpokäyttöisyys ja mahdollisuus sujuvaan asiointiin. Portaalin koetaan tukevan käyttöä silloin, kun sen näkymät ovat loogisia ja eteneminen toiminnosta toiseen on vaivatonta. Käyttöä edistää erityisesti mahdollisuus toimia ajasta ja paikasta riippumatta, ilman puhelinjonotusta tai fyysistä käyntiä, kuten chat- ja muut etäpalvelut. Vastausten perusteella käyttöä tukee lisäksi se, että portaali tarjoaa käyttäjälle riittävästi ohjausta ja opastusta.

Käyttöä edistävänä tekijänä nähtiin myös portaalin kyky koota tietoa yhteen paikkaan. Kun poissaolot, käyntitiedot, suunnitelmat ja viestit löytyvät keskitetysti, portaalin käyttö koetaan sujuvaksi osaksi työterveyteen liittyvien asioiden hoitamista. Esihenkilöille ja HR-toimijoille erityisen tärkeää on ajantasainen tieto, josta näkee nopeasti työntekijöiden työkykyyn liittyviä kokonaisuuksia tai seurantarpeita. Automaattiset ilmoitukset ja muistutukset nähtiin yleisesti toimintaa tukevinä, sillä ne tuovat työkykyyn liittyvät asiat esiin oikea-aikaisesti.

**Asiakasportaalin käyttöä haittaavina tekijöinä** mainittiin tekniset ja rakenteelliset haasteet. Yleisesti haittaaviksi tekijöiksi nousivat järjestelmän toimimattomuus, hitaus, kaatuminen ja yhteysongelmat, jotka katkaisevat asiointiprosessin ja vähentävät palvelun luotettavuutta. Portaalin käyttö vaikeutuu myös silloin, kun kirjautuminen on monivaiheista tai epäselvää. Usean kirjautumisvaiheen ja viivästyvien tunnistautumiskoodien todettiin heikentävän palvelun sujuvuutta. Henkilöasiakkaiden näkökulmasta haittaa aiheuttavat lisäksi pitkiksi koetut oire- ja esitietokyselyt, chat-palvelun viiveet ja vaikeus varata suoraan lääkäriaikaa kiireellisissä tilanteissa.

Tiedon hajanaisuus ja portaalien tai järjestelmien välinen pirstaleisuus nousivat selkeäksi haittatekijäksi. Kun tietoa on useissa eri paikoissa ja sen löytämiseen tarvitaan useita vaiheita, käyttökokemus muuttuu raskaaksi. Tähän liittyy myös kokemus siitä, että kaikki keskeiset tiedot eivät ole helposti löydettävissä tai näkyvissä, kuten esimerkiksi poissaolotiedot, palvelusopimuksen sisältö tai aiemmat kirjaukset. Esihenkilöt mainitsivat haittaavaksi tekijäksi myös hälytysten liiallisen määrän ja tilanteet, joissa hälytyskynnys on asetettu liian matalaksi. Jos ilmoituksia tulee tilanteissa, joissa asia on jo hoidossa, tai jos portaalin ilmoituksia ei voi hallita itse, niiden koettiin kuormittavan käyttöä ja heikentävän portaalin tukea työkyvyn seurantaan.

HR-toimijoiden mukaan haittaa aiheuttavat lisäksi raporttien rajallinen porautuvuus tietoihin, tietosuojarajoitteet sekä epävarmuus portaalissa lähetettyjen viestien vastaanottajista ja vastausajoista työterveyshuollossa. Ammatillaiset kuvasivat käyttöä haittaavina tekijöinä päällekkäisen kirjaamisen, manuaalisen tiedonvaihdon ja käyttöoikeusrajoitukset, jotka hidastavat portaalin käyttöä omassa työssä.

**Työterveyshuollon asiakasportaalin kehittämistarpeina** mainittiin, erityisesti henkilöasiakkaiden näkökulmasta, että portaalissa tulisi olla tieto siitä, mitkä palvelut kuuluvat työterveys sopimukseen. Henkilöasiakkaat toivoivat myös helppoa pääsyä lääkärin lausuntoihin sekä mahdollisuutta keskeyttää portaalissa täytettävät kyselyt ja jatkaa vastaamista myöhemmin. Chat-palveluun toivottiin arvioita vastausten odotusajasta. Kehittämistarpeeksi mainittiin myös tarve nähdä helposti, kenen ammatillaisen osaaminen sopii omaan asiaan ja millaisia ohjeita tai valmennuksia portaalissa on saatavilla. Lisäksi toivottiin näytettäväksi portaalissa tietoa siitä, milloin seuraava terveystarkastus on tulossa ja mitä jatkotoimia työterveysneuvotteluissa oli sovittu. Esitettiin myös tarve portaalin suuremmalle tekstikoolle mobiilikäyttäjää varten.

Esihenkilöasiakkaat toivoivat, että asiakasportaali olisi intuitiivisempi eli mahdollistaisi helpomman liikkumisen ilman, että käyttäjän täytyy etsiä tai arvailla missä jokin toiminto portaalissa sijaitsee. Lisäksi portaalissa pitäisi olla vähemmän häiritseviä automaattisia ilmoituksia. Toivottiin mahdollisuutta muokata hälytyksiä ja tauottaa niitä silloin, kun asia on jo hoidossa. Esihenkilöt toivoivat lisäksi mahdollisuutta poistaa vanhentuneita tietoja automaattisesti sekä enemmän vaihtoehtoja portaalissa oleviin työkyvyn tuen näkymiin, sillä valmiit vaihtoehdot eivät aina vastaa monimutkaisia esihenkilötilanteita. HR-toimijat taas toivoivat portaaliin useammin päivittyviä ja visuaalisempia työterveysraportteja sekä parempia analytiikkatyökaluja muun muassa trendien tarkasteluun.

Ammattilaiset mainitsivat asiakasportaalin kehittämistarpeeksi sen, että tarvittavat tiedot löytyisivät yhdestä paikasta ilman, että niitä täytyy hakea useista eri tietojärjestelmistä. Lisäksi toivottiin esikyselyjä työpaikkaselvityksiin sekä mahdollisuutta ottaa portaalissa käyttöön työpaikkojen omia kyselyitä. Portaalin kalenterinäköymän toivottiin olevan selkeämpi ja kirjaamistoimintojen sujuvampia. Ammatilaiset kuvasivat myös tarvetta paremmille tiedon hakutoiminnoille. Lisäksi mainittiin tarve vähentää päällekkäistä kirjaamista eri järjestelmissä.

### 3.4 Yhteenveto tuloksista

Hankkeessa selvitettiin työterveyshuollon asiakasportaaleiden hyödyllisyyttä työkyvyn ja työolojen edistämiseksi. Asiakasportaaleilla tarkoitetaan sekä asiakkaiden digitaalisia asiointikanavia työterveyshuoltoon että työterveyshuollon ammattilaisten työvälineitä asiakastyössä.

Tulosten mukaan työterveyshuollon asiakasportaali näyttäytyy eri käyttäjäryhmille välineenä, jonka koettu hyödyllisyys painottuu työkykyyn liittyvän tiedon saatavuuteen ja asioinnin sujuvuuteen. **Henkilöasiakkaat** kuvasivat hyödylliseksi sen, että portaalin kautta voi tarkastella terveystietoja, tutkimustuloksia, käyntimerkintöjä ja sairauspoissaolotodistuksia. Sähköinen ajanvaraus ja chat-palvelu tukevat yhteydenottoa työterveyshuoltoon. Lisäksi mainittiin, että portaalin mahdollistama omien mittaustietojen tallentaminen auttaa seuraamaan omaa terveydentilaa.

**Esihenkilöasiakkaiden** kokemuksissa työterveyshuollon asiakasportaalin koettu hyödyllisyys liittyi erityisesti sairauspoissaolojen seurantaan. Portaali tarjoaa näköymän sairauspoissaolojen määrään, keston ja toistuvuuteen sekä tukee työkyvyn tuen käytäntöihin liittyvien tilanteiden seuraamista. Automaattiset ilmoitukset ja valmiit lomakepohjat edistävät työntekijöiden sairauspoissaoloihin ja työkyvyn tukeen liittyvien tietojen kirjaamista asiakasportaaliin. Esihenkilöt kuvailivat myös hyödyntävänsä portaalin viestitoimintoa työkykyyn liittyvässä yhteydenpidossa työterveyshuoltoon.

**HR-asiakkaiden** mukaan työterveyshuollon asiakasportaalin koettu hyödyllisyys liittyi työntekijätietojen ylläpitoon, sairauspoissaolotietojen käsittelyyn ja työkykyjohtamista tukeviin tietoihin. Portaalista tarkastellaan sairauspoissaolojen määrää, kestoja ja ajoittumista, diagnoosijakaumia ja työterveyspalvelujen käyttöä ja kustannuksia. Tietoja hyödynnetään muun muassa työpaikan HR-raportoinnissa. Portaalilla käytetään myös laskuerittelyjen tarkastamiseen sekä työkyvyn tuen keskustelujen ja toimenpiteiden seuraamiseen automaattisten hälytysten avulla.

**Työterveyshuollon ammattilaisten** mukaan asiakasportaalin hyödyllisyys liittyy työpaikan työkykytilanteiden seurantaan ja sairauspoissaolotietojen tarkasteluun. Portaali tarjoaa näkymiä, joiden avulla voidaan seurata, ketkä työntekijät ovat työkykyseurannan piirissä ja millaisia toimenpiteitä heidän osaltaan on sovittu. Ammatilaiset käyttävät portaalilla myös viestintään asiakkaiden kanssa sekä chat- ja videoyhteyksien kautta tapahtuvaan ohjaukseen ja neuvontaan.

Lisäksi portaalia hyödynnetään työpaikkaselvityksiin ja toimintasuunnitelmiin liittyvien tietojen kirjaamiseen sekä tilastojen ja työterveysraporttien tarkasteluun.

Tuloksissa työoloihin liittyvä tieto oli kaikkien asiakasportaalin käyttäjäryhmien mukaan selvästi vähäisempää kuin työkyvyn edistämiseen liittyvä tieto. Useat vastaajat kuvasivat, ettei portaalissa ole työoloihin liittyvää sisältöä tai että tieto rajoittuu vain työpaikan tapaturmatietoihin ja työpaikkaselvitysraportteihin.

Kehittämistarpeiksi mainittiin asiakasportaalin selkeyden ja navigoitavuuden parantaminen, jotta tietojen löytäminen ei edellytä eri toimintojen etsimistä. Portaalissa toivottiin näkyväksi tieto siitä, mitkä palvelut kuuluvat työterveys sopimukseen. Myös lääkärin lausuntojen ja muiden keskeisten tietojen tulisi olla helposti löydettävissä. Portaalissa olevien kyselyjen toivottiin olevan keskeytettävissä ja jatkettavissa myöhemmin. Chat-palveluun kaivattiin arvioita ammattilaisten vastausajoista. Portaalissa tulisi näkyä tieto tulevista terveystarkastuksista sekä työterveysneuvotteluissa sovituista toimista. Mobiilikäyttöä helpottaisi suurempi tekstikoko.

Portaalin käyttöä helpottaisi myös sairauspoissaolojen seurannassa käytettävien automaattisten ilmoitusten vähentäminen ja mahdollisuus muokata tai tauottaa hälytyksiä tilanteissa, joissa asia on jo hoidossa. Portaalin tulisi poistaa vanhentuneita tietoja automaattisesti ja tarjota enemmän vaihtoehtoja työkyvyn tuen näkymiin, kun valmiit vaihtoehdot eivät riitä. Raportointiin toivotaan useammin päivittyviä ja visuaalisempia työterveysraportteja sekä parempia työkaluja trenditarkasteluun.

Lisäksi tietojen tulisi löytyä yhdestä paikasta ilman, että niitä täytyy hakea useista eri järjestelmistä. Portaalissa toivotaan sähköisiä esikyselyjä työpaikkaselvityksiin ja mahdollisuutta hyödyntää työpaikkojen omia kyselyitä. Myös kalenterinäkömän selkeyttä, sujuvampia kirjaamistoimintoja, parempia hakutoimintoja ja päällekkäisen kirjaamisen vähentämistä pidetään tärkeinä työterveyshuollon asiakasportaalin kehittämiskohteina.

## 4 Pohdinta

### 4.1 Tulosten tarkastelua

Hankkeen tarkoituksena oli lisätä ymmärrystä siitä, miten hyödyllisiä työterveyshuollon asiakasportaalit ovat työkyvyn ja työolojen edistämisessä. Asiakasportaaleilla tarkoitetaan sekä asiakkaille suunnattuja asiointikanavia että ammattilaisten käyttämiä työvälineitä. Tulosten perusteella työterveyshuollon asiakasportaalit tukevat työkykyyn liittyviä prosesseja monella tavalla, mutta niiden rooli työoloihin liittyvän tiedon välittäjänä on selvästi rajallisempi.

Henkilöasiakkaat kokevat portaalin ennen kaikkea asiointikanavana, jonka kautta voi tarkastella terveystietoja, ottaa yhteyttä työterveyshuoltoon ja hallita ajanvarauksia. Portaalin vahvuus näkyy erityisesti siinä, että terveystiedot ja laboratoriotulokset ovat koottuna yhteen paikkaan, mikä helpottaa omaa seurantaan ja asiointia työterveyshuollon ammattilaisten kanssa. Henkilöasiakkaiden kokemukset vastaavat aiemmassa kirjallisuudessa kuvattuja havaintoja siitä, että portaalien tärkeimmät koetut hyödyt liittyvät terveystietojen tarkasteluun, viestintään ja asioinnin helppouteen (Eriksson-Backa ym. 2021, Kujala ym. 2022, Simola ym. 2023).

Esihenkilö- ja HR-asiakkaille työterveyshuollon asiakasportaali on selvästi työkykyjohtamisen väline. Saatavilla olevat tiedot, kuten sairauspoissaolojen määrä, kesto ja toistuvuus sekä automaattiset ilmoitukset hälytysrajojen ylityksistä tukevat työkyvyn tuen prosesseja ja työkykyriskien tunnistamista. Portaalien kautta tarkastellaan myös työterveyshuollon raportteja ja kustannustietoja, jotka auttavat työpaikan työkykyjohtamisessa. Tietojen analysointiin voidaan kuitenkin tarvita mukaan myös työterveyshuollon ammattilaisten asiantuntemusta, jotta osataan tehdä tiedosta oikeanlaisia päätelmiä (Haukka ym. 2022).

Ammattilaisille portaali tarjoaa työvälineen asiakastyön koordinointiin, viestintään sekä työkykyyn liittyvän tiedon kokonaisvaltaiseen tarkasteluun ja työkykyriskissä olevien tunnistamiseen. Portaaleista saatavat näkymät auttavat hahmottamaan työpaikan sairauspoissaolokehitystä ja laajempia trendejä. Portaalin sujuva käyttö edellyttää kuitenkin, että käyttäjä ymmärtää sen tarkoituksen. Käyttö koetaan yleensä helpommaksi omaksua, kun sen toimintoihin on perehdytetty ja sen käyttötarkoitus on selkeä (Nadav ym. 2021). Sujuva käyttö edellyttää myös, että portaalin rakenne soveltuu työpaikan organisaatorakenteeseen (Kervinen ym. 2025).

Tulosten mukaan noin puolet vastaajista oli tyytyväisiä portaaliin kokonaisuudessaan. Työterveyshuollon asiakasportaali näyttäisi siis palvelevan käyttäjiä vain osittain, mikä kertoo tarpeesta kehittää sitä edelleen. Portaalin selkeä käyttöliittymä ja jäsennellytieto tukevat myönteisiä käyttökokemuksia, kun taas portaalin monimutkaiset rakenteet heikentävät tyytyväisyyttä (Eriksson-Backa ym. 2021, Hägglund & Scandurra 2022, Meier Diedrich ym. 2025).

Tulokset osoittavat, että työpaikkatason tiedot ja työoloihin liittyvät havainnot eivät muodostu portaaleissa yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, mikä vaikeuttaa ammattilaisten mahdollisuuksia tarkastella työkykyyn ja työoloihin liittyvää tietoa samassa näkymässä. Kun tarvittavia tietoja joudutaan hakemaan useista erillisistä järjestelmistä ja kirjaaminen on päällekkäistä, tämän on todettu kuormittavan ammattilaisia (Nadav ym. 2021, Kaihlanen ym. 2023, Meier-Diedrich ym. 2025).

Työoloihin liittyvän tiedon osalta tulokset olivat yhtenäiset kaikissa käyttäjäryhmissä. Henkilöasiakkaat eivät tunnistaaneet portaalissa työoloihin tai työpaikkaselvityksiin liittyvää sisältöä. Esihenkilö- ja HR-asiakkaat tarkastelivat työoloja koskevia asioita pääasiassa epäsuorasti, esimerkiksi sairauspoissaolojen ja tapaturmatietojen avulla. Tämä osoittaa, että työoloihin liittyvän tiedon näkyvyys portaaleissa on vähäistä ja että portaalit tukevat työoloihin liittyvää kehittämistä huomattavasti heikommin kuin työkykyyn liittyviä prosesseja. Työoloihin liittyvän tiedon saatavuus on kuitenkin olennainen osa työterveyshuollon ehkäisevää ja vaikuttavaa toimintaa (Ilmarinen 2009, Tengland 2011).

Jotta työoloihin liittyvää tietoa voitaisiin hyödyntää paremmin, sen esittämistapaa ja saavutettavuutta tulisi vahvistaa. Portaaleihin olisi mahdollista sisällyttää nykyistä selkeämmin esimerkiksi työn kuormitustekijöitä koskevia havaintoja, työpaikkaselvitysten keskeisiä tuloksia sekä tietoa työn muokkaukseen liittyvistä ratkaisuista. Tällaisen tiedon kokoaminen ja esittäminen tukisi työolojen tarkastelua eri käyttäjäryhmien näkökulmasta ja edistäisi työpaikan ja työterveyshuollon välistä yhteistä työolojen kehittämisessä.

Tulosten lisäksi on tärkeää arvioida myös hankkeen vahvuuksia ja tulkintaan liittyviä rajoitteita. Hankkeen keskeisiin vahvuuksiin kuuluu ennen kaikkea laaja ja monipuolinen aineisto, joka sisälsi neljän eri käyttäjäryhmän (henkilö-, esihenkilö- ja HR-asiakkaat sekä työterveyshuollon ammattilaiset) vastaukset. Tämä mahdollisti asiakasportaalien hyödyllisyyden tarkastelun erilaisista rooleista ja tarpeista.

Hankkeen toinen vahvuus oli monimenetelmällisyys, jossa kysely- ja haastattelutulokset täydensivät toisiaan. Lisäksi hanke tuotti käytännönläheisiä havaintoja, jotka ovat suoraan asiakasportaaleja kehittävien työterveyshuollon palveluntuottajien hyödynnettävissä.

Tulosten tulkinnassa on kuitenkin huomioitava, että kyselyihin ja haastatteluihin osallistuneet asiakkaat ja ammattilaiset arvioivat eri työterveyshuollon palveluntuottajien käyttämiä portaaliratkaisuja. Varsinaista vertailua portaalien välillä ei tehty, joten tulokset kuvaavat yleistä näkemystä portaalien hyödyllisyydestä.

## 4.2 Johtopäätökset

**Työterveyshuollon henkilöasiakkaiden kokema hyöty asiakasportaaliin liittyy ennen kaikkea tiedon saatavuuteen ja asioinnin sujuvuuteen.**

- Portaali helpottaa terveystietojen ja tutkimustulosten tarkastelua, viestien vaihtamista sekä toimii asiakkaalle helppokäyttöisenä ajanvaraus- ja asiointikanavana. Oman työkyvyn kokonaiskuvan muodostaminen portaalin avulla on kuitenkin rajallista, sillä tieto painottuu terveystietoihin eikä sisällä laajemmin työoloihin liittyvää tietoa.

**Työterveyshuollon asiakasportaalit tukevat vahvasti työkykyyn liittyviä prosesseja.**

- Portaalit tarjoavat työterveyshuollon esihenkilö- ja HR-asiakkaille sekä ammattilaisille keskeisen välineen työkykyjohtamisen tueksi, erityisesti työkykyriskien tunnistamiseen ja työkyvyn tuen toimenpiteiden toteutumisen seurantaan. Ne tukevat myös ammattilaisten työtä tarjoamalla työvälineen asiakastyön koordinointiin ja viestintään.

**Työterveyshuollon asiakasportaalien kehittämisessä keskeistä on, että nykyiset työkykytietojen tarkastelua tukevat toiminnot säilyvät vahvoina ja niiden rinnalle rakennetaan helposti hyödynnettävä kokonaisuus työoloja koskevalle tiedolle.**

- Tämä edellyttää, että portaaleihin sisällytetään työpaikkaselvitysten keskeiset havainnot työn vaara-, kuormitus- ja voimavaratekijöistä sekä toimenpidesuositukset ja niiden toteutumisen seuranta. Näiden sisältöjen avulla asiakasportaalit voivat tukea työkyvyn lisäksi myös työolojen edistämistä ja toimia aidosti kaikille käyttäjille hyödyllisinä digitaalisina välineinä.

**Työterveyshuollon asiakasportaaleilla on mahdollisuus vahvistaa työoloihin liittyvän tiedon välittymistä.**

- Työolo- ja työkykytiedon tarkastelu samassa näkymässä laajentaisi portaalin roolia työpaikan ja työterveyshuollon yhteisenä tietopohjana. Tämä tukisi työn, työympäristön ja työkyvyn kokonaisvaltaisempaa arviointia eri käyttäjäryhmien näkökulmasta.

## Lähteet

- Aljabri, D., Dumitrascu, A., Burton, M.C., White, L., Khan, M., Xirasagar, S., Horner, R. & Naessens, J. (2018). Patient portal adoption and use by hospitalized cancer patients: A retrospective study of its impact on adverse events, utilization, and patient satisfaction. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 18(1), Article 70. <https://doi.org/10.1186/s12911-018-0644-4>
- Benjamins, J., Haveman-Nies, A., Gunnink, M., Goudberg, T. & Hiddink, G.J. (2021). How the use of a patient-accessible health record contributes to patient-centered care: A scoping review. *Journal of Medical Internet Research*, 23(1), e17655. <https://doi.org/10.2196/17655>
- Carini, E., Villani, L., Pezzullo, A.M., Gentili, C. & Ricciardi, W. (2021). The impact of digital patient portals on healthcare outcomes: A systematic review. *Journal of Medical Systems*, 45(4), Article 37. <https://doi.org/10.1007/s10916-021-01673-6>
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Q*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.23996/fjhw.136345doi:10.2307/249008>
- Dendere, R., Slade, C., Burton-Jones, A., Sullivan, C., Staib, A. & Janda, M. (2019). Patient portals facilitating engagement with inpatient electronic medical records: A systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 21(4), e12779. <https://doi.org/10.2196/12779>
- Eriksson-Backa, K., Hirvonen, N., Enwald, H. & Huvila, I. (2021). Enablers for and barriers to using My Kanta: A focus group study of older adults' perceptions of the national electronic health record in Finland. *Information in Health and Social Care*, 46(4), 399–411. <https://doi.org/10.1080/17538157.2021.1902331>
- Griffin, A., Skinner, A., Thornhill, J. & Weinberger, M. (2016). Patient portals: Who uses them? What features do they use? And do they reduce hospital remissions? *Applied Clinical Informatics*, 7(2), 489–501. <https://doi.org/10.4338/ACI-2016-01-RA-0003>
- Grossman, L.V., Masterson Creber, R.M., Benda, N.C., Wright, D., Vawdrey, D.K. & Ancker, J.S. (2018). Interventions to increase patient portal use in vulnerable populations: A systematic review. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 26(8–9), 855–870. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocy193>
- Halonen, J., Atkins, S., Hakulinen, H., Pesonen, S. & Uitti, J. (2017). Collaboration between employers and occupational health service providers: A systematic review of key characteristics. *BMC Public Health*, 17(22), 1–19. <https://doi.org/10.1186/s12889-016-3924-x>
- Haukka, E., Horppu, R., Pehkonen, I., Anttilainen, J., Juvonen-Posti, P., Bergbom, B. & Savinainen, M. (2022). Strateginen työkykyjohtaminen sote-muutoksessa: Kehittämishankkeen arviointia. Työterveyslaitos. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-033-1>
- Huang, J., Chen, Y., Landis, J.R. & Mahoney, K.B. (2019). Difference between users and nonusers of a patient portal in health behaviors and outcomes: Retrospective cohort study. *Journal of Medical Internet Research*, 21(10), e13146. <https://doi.org/10.2196/13146>
- Hägglund, M. & Scandurra, I. (2022). Usability of the Swedish accessible electronic health record: Qualitative survey study. *JMIR Human Factors*, 9(2), e37192. <https://doi.org/10.2196/37192>
- Ilmarinen, J. (2009). Work ability—a comprehensive concept for occupational health research and prevention. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 35(1), 1–5. <https://doi.org/10.5271/sjweh.1304>
- Jormanainen, V. (2022). Over 89% adoption rate of the nationwide online patient portal in Finland. *Studies in Health Technology and Informatics*, 294, 589–593. <https://doi.org/10.3233/SHTI220537>

- Jormanainen, V., Lindgren, M., Keskimäki, I. & Kaila, M. (2023). Use of My Kanta in Finland 2010–2022. *Studies in Health Technology and Informatics*, 305, 448–451. <https://doi.org/10.3233/SHTI230528>
- Kaihlainen, A.M., Laukka, E., Nadav, J., Närvänen, J., Saukkonen, P., Koivisto, J. & Heponiemi, T. (2023). The effects of digitalisation on health and social care work: A qualitative descriptive study of the perceptions of professionals and managers. *BMC Health Services Research*, 23(1), Article 714. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09730-y>
- Kainiemi, E., Vehko, T., Kyytsönen, M., Jylhä, V. & Kinnunen, U.M. (2022). The factors associated with nonuse of and dissatisfaction with the national patient portal in Finland in the era of COVID 19. *JMIR Medical Informatics*, 10(4), e37500. <https://doi.org/10.2196/37500>
- Kervinen, E., Vähätalo, L., Siukola, A., Reho, T., Winell, K., & Sauni, R. (2025). Kokemuksia työterveyshuollon digi- ja etäterveyspalvelujen hyödyntämisestä työkyvyn tukemisessa: laadullinen haastattelututkimus. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 62, 698–717. <https://doi.org/10.23990/sa.147541>
- Koivisto, T., Koroma, J. & Ruusuvoori, J. (2019). Teknologian hyödyntäminen ja etäpalvelut työterveyshuollossa – ammattilaisten näkökulma. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 11(3), 183–197. <https://doi.org/10.23996/fjhw.77370>
- Kujala, S., Hörhammer, I., Väyrynen, A., Johansson, A., Kaipio, J. & Heponiemi, T. (2022). Patients' experiences of web-based access to electronic health records in Finland: Cross-sectional survey. *Journal of Medical Internet Research*, 24(6), e37438. <https://doi.org/10.2196/37438>
- Kujala, S., Simola, S., Wang, B., Soone, H., Hagström, J., Bärkås, A., Hörhammer, I., Cajander, Å., Johansen Fagerlund, A., Kane, B., Kharko, A., Kristiansen, E., Moll, J., Rexphepi, H., Hägglund, M. & Johansen, M.A. (2024). Benchmarking usability of patient portals in Estonia, Finland, Norway, and Sweden. *Int J Med Inform*, 181, 105302. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2023.105302>
- Kyytsönen, M., Vehko, T., Jylhä, V. & Kinnunen, U.M. (2024). Privacy concerns among the users of a national patient portal: A cross-sectional population survey study. *International Journal of Medical Informatics*, 183, 105336. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2023.105336>
- Ljubicic, V., Ketikidis, P.H. & Lazuras, L. (2020). Drivers of intentions to use healthcare information systems among health and care professionals. *Health Informatics Journal*, 26(1), 56–71. <https://doi.org/10.1177/1460458218813>
- Lydell, M., Hildingh, C., Söderbom, A. & Ziegert, K. (2019). How to promote workplace health in order to work into old age: Experiences from employees in an industrial setting. *Scientifica*, 2019, 3942569. <https://doi.org/10.1155/2019/3942569>
- Majuri, M., Malin, M., Antila, A., Luukkonen, R., Palosaari, M. & Reijula, K. (2024). Perceived mental health skills and competence among occupational health physicians. *Occupational Medicine*, 74(8), 581–588. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqae080>
- Majuri, M. & Wallius, M.A. (2024). Promoting mental health through collaboration between workplaces and occupational health services: Preliminary findings from a survey and workshop in Finland. *Preventive Medicine Reports*, 37, 102534. <https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2023.102534>
- Meier-Diedrich, E., Lyckblad, C., Davidge, G., Hägglund, M., Kharko, A., McMillan, B., Blease, C. & Schwarz, J. (2025). Impact of patient online record access on documentation: A scoping review. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e64762. <https://doi.org/10.2196/64762>
- Nadav, J., Kaihlainen, A.M., Kujala, S., Laukka, E., Hilama, P., Koivisto, J., Keskimäki, I. & Heponiemi, T. (2021). How to implement digital services in a way that they integrate into routine work: Qualitative interview study. *Journal of Medical Internet Research*, 23(12), e31668. <https://doi.org/10.2196/31668>

- Nielsen, J. (1993). Usability engineering. Academic Press. ISBN 0-12-518406-9
- Nissinen, S., Kainalainen, A. & Sormunen, E. (2025). Analyzing Occupational Safety Managers' and Representatives' Assessments of Collaboration With Occupational Health Care. *Workplace Health & Safety*, 21650799251392224. <https://doi.org/10.1177/21650799251392224>
- Nissinen, S., Soini, S., Leino, T., Hakulinen, H. & Saranto, K. (2018). Kanta-arkiston käyttökokeuksia työterveyshuollossa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 10(1), 102–112. <https://doi.org/10.23996/fjhw.67815>
- Nissinen, S., Soini, S. & Hakulinen, H. (2021a). Kirjatun työkykytiedon tärkeys ja hyödyllisyys työterveyshuollossa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 13(1), 19–31. <https://doi.org/10.23996/fjhw.99513>
- Nissinen, S., Soini, S. & Palmgren, H. (2021b). Työterveyshuollon kokemuksia työkyvyn tuen tiedonhallinnasta työterveysyhteistyössä. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 13(4), 388–402. <https://doi.org/10.23996/fjhw.109689>
- Nissinen, S., Sormunen, E. & Leino, T. (2022). Työpaikkaselvityksen digitaaliset ratkaisut ja kehittämistarpeet työterveyshuollossa. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 14(1), 104–118. <https://doi.org/10.23996/fjhw.111725>
- Nissinen, S., Toivio, P. & Sormunen, E. (2025). Usability and usefulness of occupational health care patient portals: Patient-based cross-sectional study. *JMIR Human Factors*, 12, e73197. <https://doi.org/10.2196/73197>
- Pennanen, P., Jansson, M., Torkki, P., Harjumaa, M., Pajari, I., Laukka, E., Verho, A., Martikainen, S., Kouvonen, A. & Leskelä, R.L. (2023). Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtioneuvoston kanslia. Saatavilla: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165147>
- Ruotanen, R., Kangas, M., Tuovinen, T., Keränen, N., Haverinen, J. & Reponen, J. (2021). Finnish eHealth services intended for citizens – national and regional development. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 13(3), 283–301. <https://doi.org/10.23996/fjhw.109778>
- Scheckel, B., Schmidt, K., Stock, S. & Redaelli, M. (2023). Patient portals as facilitators of engagement in patients with diabetes and chronic heart disease: scoping review. *Journal of Medical Internet Research*, 25, e38447. <https://doi.org/10.2196/38447>
- Sebastiani, R. & Anzivino, A. (2022). The long and winding road of eHealth: The service ecosystem perspective. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 37, 2036–2049. <https://doi.org/10.1108/JBIM-07-2020-0330>
- Simola, S., Hörhammer, I., Xu, Y., Bärkås, A., Fagerlund, A.J., Hagström, J., Holmroos, M., Hägglund, M., Johansen, M.A., Kane, B., Kharko, A., Scandurra, I. & Kujala, S. (2023). Patients' experiences of a national patient portal and its usability: Cross-sectional survey study. *Journal of Medical Internet Research*, 25, e45974. <https://doi.org/10.2196/45974>
- Soini, S., Ryyänen, K.R., Nissinen, S., Miettunen, J. & Ala-Mursula, L. (2025). Assessing the work relatedness of diagnoses in occupational health primary care appointments: A 3-year review of electronic medical records. *Occupational and Environmental Medicine*, 82(4), 176–182. <https://doi.org/10.1136/oemed-2024-109991>
- Sosiaali ja terveysministeriö (2023). Digitaalisuus sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalaksi – Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategia 2023–2035. STM julkaisu 2023:32. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9889-6>
- Taneja, S., Kalia, K., Tang, T., Wodchis, W.P. & Vanderhout, S. (2025). Examining health care provider experiences with patient portal implementation: Mixed methods study. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e65967. <https://doi.org/10.2196/65967>

Tengland, P.A. (2011). The concept of work ability. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 21(2), 275–285.  
<https://doi.org/10.1007/s10926-010-9269-x>

Työterveyshuoltolaki 1383/2001. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20011383>

Vehko, T. (toim.) (2022). E health and e welfare of Finland: Check point 2022 (Raportti 6/2022). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-891-0>

Valkonen, P., Kujala, S., Hörhammer, I., Savolainen, K., Helminen, R. & Vartia, I. (2023). Health self-management of older employees: Identifying critical peak experiences of a patient portal. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare*, 15(2), 114–129. <https://doi.org/10.23996/fjhw.126837>

## Liitetaulukko 1. Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

| TAUSTATIETO                       | N (%)     | TAUSTATIETO                     | N (%)     |
|-----------------------------------|-----------|---------------------------------|-----------|
| <b>HENKILÖASIAKKAAT</b>           |           |                                 |           |
| Sukupuoli (n = 3100)              |           | Ikä (n = 3091)                  |           |
| Nainen                            | 2617 (84) | Enintään 40 vuotta              | 403 (13)  |
| Mies                              | 440 (14)  | 41–50 vuotta                    | 690 (22)  |
| Muu tai ei halua sanoa            | 43 (2)    | 51–60 vuotta                    | 1443 (47) |
|                                   |           | Yli 60 vuotta                   | 555 (18)  |
| Koulutus (n = 3100)               |           | Asuinalue (n = 3026)            |           |
| Perusasteen tutkinto              | 241 (8)   | Etelä-Suomi                     | 1141 (37) |
| Ylioppilastutkinto                | 139 (4)   | Länsi-Suomi                     | 1182 (38) |
| Ammatillinen tai opistotutkinto   | 2500 (81) | Itä-Suomi                       | 334 (11)  |
| Korkeakoulututkinto               | 199 (6)   | Pohjois-Suomi                   | 369 (12)  |
| Joku muu                          | 21 (1)    | Ei tietoa                       | 74 (2)    |
| <b>ESIHENKILÖASIAKKAAT</b>        |           |                                 |           |
| Sukupuoli (n = 132)               |           | Koulutus (n = 132)              |           |
| Nainen                            | 26 (20)   | Ammatillinen tai opistotutkinto | 43 (32)   |
| Mies                              | 101 (77)  | Korkeakoulututkinto             | 87 (66)   |
| Muu tai ei halua sanoa            | 5 (3)     | Joku muu                        | 2 (2)     |
| Ikä (n = 132)                     |           | Alaisten määrä (n = 132)        |           |
| Enintään 40 vuotta                | 25 (19)   | Enintään 5 työntekijää          | 38 (29)   |
| 41–50 vuotta                      | 36 (27)   | 6–10 työntekijää                | 39 (30)   |
| 51–60 vuotta                      | 51 (39)   | 11–20 työntekijää               | 28 (21)   |
| Yli 60 vuotta                     | 20 (15)   | Yli 20 työntekijää              | 27 (20)   |
| Työkokemus esihenkilönä (n = 132) |           | Työpaikan sijainti (n = 132)    |           |
| Alle 2 vuotta                     | 8 (6)     | Etelä-Suomi                     | 81 (62)   |
| 2–5 vuotta                        | 28 (21)   | Länsi-Suomi                     | 18 (14)   |
| 6–10 vuotta                       | 21 (16)   | Itä-Suomi                       | 7 (5)     |
| 11–15 vuotta                      | 20 (15)   | Pohjois-Suomi                   | 24 (19)   |
| Vähintään 16 vuotta               | 55 (42)   |                                 |           |

| Taustatieto                | n (%)   | Taustatieto                           | n (%)   |
|----------------------------|---------|---------------------------------------|---------|
| <b>HR-ASIAKKAAT</b>        |         |                                       |         |
| Sukupuoli (n = 57)         |         | Koulutus (n = 57)                     |         |
| Nainen                     | 49 (86) | Ammatillinen tai opistotutkinto       | 10 (18) |
| Mies                       | 6 (11)  | Korkeakoulututkinto                   | 47 (82) |
| Muu tai ei halua sanoa     | 2 (3)   |                                       |         |
| Ikä (n = 57)               |         | Työpaikan henkilöstömäärä (n = 57)    |         |
| Enintään 40 vuotta         | 11 (19) | Enintään 9 työntekijää                | 3 (5)   |
| 41–50 vuotta               | 20 (35) | 10–49 työntekijää                     | 10 (18) |
| 51–60 vuotta               | 22 (39) | 50–249 työntekijää                    | 17 (30) |
| Yli 60 vuotta              | 4 (7)   | 250 tai enemmän                       | 27 (47) |
| HR-työkokemus (n = 57)     |         | Työpaikan sijainti (n = 57)           |         |
| Alle 2 vuotta              | 3 (5)   | Etelä-Suomi                           | 35 (61) |
| 2–5 vuotta                 | 8 (14)  | Länsi-Suomi                           | 8 (14)  |
| 6–10 vuotta                | 12 (21) | Itä-Suomi                             | 6 (11)  |
| 11–15 vuotta               | 15 (27) | Pohjois-Suomi                         | 8 (14)  |
| Vähintään 16 vuotta        | 19 (33) |                                       |         |
| <b>AMMATTILAISET</b>       |         |                                       |         |
| Sukupuoli (n = 95)         |         | Ikä (n = 95)                          |         |
| Nainen                     | 81 (85) | Enintään 40 vuotta                    | 21 (22) |
| Mies                       | 11 (12) | 41–50 vuotta                          | 28 (30) |
| Muu tai ei halua sanoa     | 3 (3)   | 51–60 vuotta                          | 26 (27) |
|                            |         | Yli 60 vuotta                         | 20 (21) |
| Ammatti (n = 95)           |         | Työterveyshuollon työkokemus (n = 95) |         |
| Työterveyshoitaja          | 38 (40) | Alle 2 vuotta                         | 10 (11) |
| Työterveyslääkäri          | 29 (30) | 2–5 vuotta                            | 12 (12) |
| Työterveyspsykologi        | 16 (17) | 6–10 vuotta                           | 16 (17) |
| Työfysioterapeutti         | 12 (13) | 11–15 vuotta                          | 16 (17) |
|                            |         | Vähintään 16 vuotta                   | 41 (43) |
| Henkilöasiakasmäärä (n=92) |         | Työpaikka-asiakasmäärä (n = 94)       |         |
| Enintään 600               | 15 (16) | Enintään 1                            | 14 (15) |
| 601–900                    | 22 (24) | 2–10 asiakasta                        | 12 (13) |
| 901–1200                   | 14 (15) | 11–50 asiakasta                       | 29 (31) |
| 1201–1500                  | 9 (10)  | 51–100 asiakasta                      | 19 (20) |
| 1501–1800                  | 7 (8)   | 101–200 asiakasta                     | 14 (15) |
| Yli 1800                   | 25 (27) | Yli 200 asiakasta                     | 6 (6)   |



Työsuojelurahasto  
Arbetskyddsfonden  
The Finnish Work Environment Fund

Digitalisaatio on muuttanut työterveyshuollon toimintaa ja yhä suurempi osa tiedonvaihdosta ja asioinnista tapahtuu sähköisten kanavien kautta. Työterveyshuollon asiakasportaalit ovat tässä kehityksessä keskeinen väline.

Raportissa tarkastellaan, miten työterveyshuollon asiakasportaalit tukevat työkyvyn ja työolojen edistämistä eri käyttäjäryhmien näkökulmista. Tulokset osoittavat, että portaalit toimivat työkykyyn liittyvän tiedon kokoajina ja tukevat esimerkiksi sairauspoissaolojen seurantaan, työkyvyn tuen käytäntöjä ja asiakastyön sujuvuutta. Sen sijaan työoloihin liittyvä tieto on portaaleissa vielä hajanaista ja niukasti näkyvillä.

Työterveyslaitos  
PL 40  
00251 Helsinki  
[www.ttl.fi](http://www.ttl.fi)

ISBN 978-952-391-248-9 (PDF)

**Työterveyslaitos**

Arbetshälsoinstitutet  
Finnish Institute of Occupational Health