

# Terveysmatkailun tuotesuosituksset

---

“Terveysmatkailijat toivovat korkealuokkaista palvelua ja nopeaa pääsyä laadukkaaseen, yksilölliseen terveydenhoitoon.”

2020



Visit Finland



---

## Hyvä lukija,

Näiden terveysmatkailun tuotesuositusten tarkoituksena on auttaa terveysmatkailupalveluiden tarjoajia – sairaaloita ja klinikoita, terveysmatkailun fasilitaattoreita sekä matkailualan toimijoita – räätälöimään palvelunsa ulkomaisille terveysmatkailijoille.

Erilaisilla kulttuureilla ja perinteillä on merkittävä vaikutus terveysmatkailuun. Kulttuurierot voivat vaikuttaa potilaiden suhtautumiseen lääketieteelliseen hoitoon sekä heidän kykyynsä ymmärtää, hallita ja kohdata sairauksia ja sairaanhoidon seurauksia. Oikeanlainen viestintä on avain positiiiviseen asiakaskokemukseen. Toimiva viestintä vaatii paitsi yhteistä kieltä, myös riittävää ymmärrystä kulttuurista.

Terveysmatkailussa on aina kyse luottamuksesta, ja pienilläkin yksityiskohdilla on merkitystä. Jokainen asiakaspolku on erilainen, joten ole joustava ja sopeudu asiakkaidesi tarpeisiin tarjoamalla laadukasta, yksilöllistä ja henkilökohtaista palvelua.

Ystävällisin terveisin,

**Päivi Antila**  
Manager, Educational Travel,  
Visit Finland, Business Finland

Tuotesuositukset on tehty yhteistyössä  
Suomen Terveysmatkailu ry:n ja HTI Partnerin kanssa.

---

## Sisältö

Suomalaisen terveysmatkailun määritelmä.....	s. 3
Nostoja kansainvälistymiskriteereistä terveysmatkailuun.....	s. 3
Suomalaisen terveysmatkailun arvolupaus.....	s. 4
Viestintä.....	s. 5
Digitalisaatio.....	s. 6
Kestävyys terveysmatkailussa.....	s. 7
Linkit.....	s. 7





# Suomalaisen terveysturmatkailun määritelmä

Suomalaisten terveysturmatkailun palveluntarjoajien pääkohderyhmä ovat henkilöt, jotka hakeutuvat erikoissairaanhoidon ulkomaille, koska:

- |   |   |
|---|---|
| a) vastaavia hoitomuotoja ei ole saatavilla heidän kotimaassaan | POTENTIAALINEN KOHDERYHMÄ ovat myös potilaat, jotka tarvitsevat kuntoutusta leikkauksen tai hoidon jälkeen sekä asiakkaat, jotka haluavat varmistua terveydentilastaan (esim. terveystarkastukset ja syöpäseulonnat).   |
| b) he eivät luota palvelun laatuun                              |   |
| c) odotusajat ovat liian pitkiä                                 | TERVEYSTURMATKAILUN PALVELUKETJUUN osallistuu useita erilaisia toimijoita kuten sairaalat ja klinikat, terveysturmatkailun fasilitaattorit eli potilasvälittäjät, Butler-palveluiden tarjoajat, matkatoimistot, hotellit, lentoyhtiöt, ravintolat sekä kuljetusyritykset. |

## Nostoja kansainvälistymiskriteereistä terveysturmatkailuun

### KANSAINVÄLISTYMISKRITEERIT

**1. LAATU** Seuraatte asiakastytyväisyyttä ja kehittäte palvelunne laatua saamanne palautteen mukaan. Kiinnitätte erityistä huomiota siisteyteen ja estetiikkaan sekä yksityiskohtiin.

**2. PALVELU** Tarjoatte asiakkaallenne saumattoman palvelukokonaisuuden. Henkilökuntanne on asiakasryhmän hyvin tuntevaa, kielitaitoista, sitoutunutta ja ammattinsa osaavaa.

**3. KESTÄVYYS** Vastuullisena toimijana edistätte kestävän matkailun mukaisia periaatteita; huomioitte toiminnassanne paikallisyhteisön ja ympäristön hyvinvoinnin ja tarpeet, valinnoilla tuette paikallista taloutta ja kohtelette kaikkia asiakkaita yhdenvertaisina.

**4. TURVALLISUUS** Huolehditte paikallisten asukkaiden, henkilökuntanne ja vieraittenne turvallisuudesta sekä lain ja viranomaisten määräysten ja suositusten noudattamisesta.

### HUOMIOI ERITYISESTI TERVEYSTURMATKAILUSSA

**1. LAATU** Hyödynnä asiakaspalautetta aktiivisesti palveluiden parantamiseksi. Varmista tasavertaiset laatuvaatimet kumppaneidesi kanssa. Harkitse yhteistyötä jonkin kansainvälisen akkreditointiorganisaation kanssa.

**2. PALVELU** Terveysturmatkailuasiakkaiden odotukset eroavat huomattavasti lomamatkailijoiden odotuksista. Ulkomaiset asiakkaat kaipaavat usein enemmän ohjausta ja henkilökohtaista palvelua kuin suomalaiset. Kielitaito ja kulttuurillinen ymmärrys ovat ensiarvoisen tärkeitä.

**3. KESTÄVYYS** Läpinäkyvyys, eettinen liiketoiminta, kunnioitus muita ihmisiä ja paikallista yhteisöä kohtaan sekä energian ja muiden resurssien tehokas käyttö luovat perustan kestäväälle kehitykselle. Varmista palveluiesi saavutettavuus ja kiinnitä erityishuomiota siihen, että uskonnolliset tai kulttuuriset erot eivät johda syrjintään.

**4. TURVALLISUUS** Varmista koko asiakaspolun turvallisuus kumppaneidesi kanssa. Muista viestiä jatkuvasti yrityksesi toimista asiakkaan turvallisuuden ja korkean hygieniatason takaamiseksi. Varmista, että asiakas saa riittävästi yksityisyyttä ja omaa tilaa.

**5. KAPASITEETTI JA VERKOSTOT** Oma kapasiteettinne tai yhteistyöverkoston kautta tarjottava kapasiteetti takaa kattavan palvelun omatoimimatkailijoille ja/tai ryhmämatkailijoille. Olette verkostoituneet alueen muiden tarjoajien kanssa.

**6. SAAVUTETTAVUUS** Palvelupaikassasi on hyvät liikenne-yhteydet, tai voit järjestää kuljetuksen lähimmältä bussitai rautatieasemalta tai lentokentältä.

**7. SAATAVUUS JA OSTETTAVUUS** Tuotteenne ja palvelunne ovat selkeästi kuvattuina yrityksen omilla internetsivuilla ja hinnoiteltuina kohdemarkkinan kielellä tai englanniksi sekä helposti löydettävissä ja ostettavissa matkanjärjestäjien tai muiden myyntiorganisaatioiden kautta, omalla internetsivulla tai muissa sähköisissä varauskanavissa.

**8. AUTENTTISUUS JA VETOVOIMAISUUS** Käytätte tuotekehityksessä ja markkinoinnissa hyväksi aitoja suomalaisia elämyksiä ja raaka-aineita jotka pohjautuvat alueenne vetovoimatekijöihin, perinteisiin, kulttuuriin ja elämäntapaan

**5. KAPASITEETTI JA VERKOSTOT** Valitse yrityksellesi parhaiten sopivat kumppanit. Kun sinulla on kattava kumppaniverkosto, voit keskittyä omaan ydinliiketoimintaasi. Varmista, että asiakaspolku on sujuva alusta loppuun.

**6. SAAVUTETTAVUUS** Pyri aina löytämään asiakkaallesi sopivin kuljetusmuoto. Liikenneyhteyksistä maateitse (auto, bussi tai juna) voi olla etua. Huolehdi nouto- ja saattopalveluista lentokentältä tai rautatieasemalta. Voit tarjota asiakkaalle myös Butler-palvelua.

**7. SAATAVUUS JA OSTETTAVUUS** Ylläpidä yrityksesi verkkosivuilla ajantasaista tietoa palveluista ja hinnoittelusta. Tarjoa useita yhteydenottovaihtoehtoja (esim. puhelin, sähköposti, WhatsApp, WeChat). Vastausajan tulisi olla enintään yksi tai kaksi päivää. Varmista, että olet näkyvästi esillä digitaalisissa kanavissa. Käytä houkuttelevia, laadukkaita kuvia ja videoita.

**8. AUTENTTISUUS JA VETOVOIMAISUUS** Suomi on maailman onnellisin maa, ja laadukas terveydenhuolto on yksi suomalaisen yhteiskunnan kulmakivistä. Suomi johtaa vertailuja uusimpien teknologioiden saataavuudessa. Terveysteknologia on Suomen suurin ja yksi nopeimmin kasvavista korkean teknologian ventialoista. Suomi on digitalisaation kärjessä, ja meillä on yksi maailman suurimmista startup-ekosysteemeistä. Suomen poikkeuksellisen puhtas luonto ja ilmanlaatu voivat myös olla etu terveysturmatkailun markkinoinnissa.



Kuva: Visit Finland





## Suomalaisen terveysturmatkailun arvolupaus

**Tarjoamme nopean pääsyn hinta-laatusuhteeltaan erinomaiseen, korkealaatuiseen hoitoon turvallisessa ympäristössä – nyt ja tulevaisuudessa.**

Terveysturmatkailijaa motivoi pääsy laadukkaampaan hoitoon tai hoitoon, jota ei ole saatavana matkailijan kotimaassa, sekä nopea hoitoonpääsy ja läpinäkyvä hinnoittelu.

Jotta pystymme vastaamaan tähän kysyntään myös jatkossa, turvallisuus ja kestävä liiketoiminta ovat terveysturmatkailussa ensisijaisen tärkeitä.

## Viestintä

Terveysturmatkailussa on lukuisia "kontaktipintoja". Varmista aina, että niiden välinen viestintä on riittävä. Tarkoituksenmukaisen ja oikea-aikaisen viestinnän avulla vältät virheet ja varmistat positiivisen asiakaskokemuksen.

### Lääkäri – potilas

- Potilaan kuunteleminen ja aktiivinen, kaksisuuntainen vuoropuhelu on ratkaiseva tekijä hoitosuhteessa
- Hoitohenkilökunnan on voitettava potilaan luottamus
- Monille ulkomaisille potilaille on tärkeää, että perheenjäsenet pidetään mukana tiedonjaossa

### Klinikan henkilökunta – potilas

- Yhteyden ottaminen klinikan henkilökuntaan pitää olla mahdollisimman helppoa
- Tarjoa useita yhteydenottovaihtoehtoja kuten puhelin, sähköposti, WhatsApp, WeChat ja Viber
- Palveluajat (Suomen aika GMT +2) ja -kielet tulee ilmoittaa selkeästi. Palvelua olisi suositeltavaa tarjota usealla kielellä, huomioiden klinikan kohdemarkkinat.
- Yleensä terveysturmatkailun asiakkaat arvostavat 24/7 asiakaspalvelua

### Fasilitaattori – asiakas

Terveysturmatkailussa fasilitaattori toimii rajapintana sidosryhmien välillä ja on asiakkaan ensisijainen yhteystaho muissa kuin sairaanhoitoon liittyvissä tiedusteluissa. Fasilitaattorin edustajien tulisi mieluiten pystyä kommunikoidaan asiakkaan äidinkielellä.

Fasilitaattorin tehtäviin kuuluvat mm.

- hoitovaihtoehtojen esitteleminen asiakkaalle
- matkapalvelujen järjestäminen tai niissä opastaminen
- avustaminen terveystietojen ja maksujen käsittelyssä
- asiakkaan vastaanottaminen tämän saapuessa maahan
- asiakkaan perehdyttäminen paikalliseen kulttuuriin odotusten hallitsemiseksi ja väärinkäsitysten välttämiseksi
- asiakkaan pyytämien lisäpalvelujen järjestäminen

### Klinikka – fasilitaattori

- Klinikan ja fasilitaattorin tulee viestiä riittävästi ja oikea-aikaisesti kaikista tilanteista, jotka vaikuttavat fasilitaattorin tekemiin operatiivisiin järjestelyihin
- Selkeät vastuut ja saumaton palvelupolku takaavat positiivisen asiakaskokemuksen
- Odottamattomista asioista on ilmoitettava kumppanille viipymättä



## Digitalisaatio

### Digitaalinen näkyvyys

Monikanavainen, digitaalinen näkyvyys on perusedellytys. Varmista, että verkkosivustosi sisältö ja ulkoasu antavat ammattimaisen ensivaikutelman. Jaa mahdollisimman paljon faktoihin perustuvaa tietoa kuten infektioiden määrä, hoitotulokset, turvallisuustiedot jne. Muuten asiakas hakee näitä tietoja muualta.

### Huomioi erityisesti:

- Hakukoneoptimoitu, ajantasainen ja luottamusta herättävä sisältö
- Laadukkaat kuvat ja videot
- Yhtenäinen ulkoasu ja navigointi
- Saatavuus ja selkeä, läpinäkyvä hinnoittelu
- Äänensävy vastaa kohdeyleisöäsi
- Verkkosivut lokalisoitu kaikille päämarkkinoille – mukaan lukien visuaalinen ilme (kuvat, symbolit, värien valinta, verkkosivuston toiminnot jne.). Varmista, että sisältö on aina paikallisten standardien mukainen.
- Ammattimainen kielentarkastus
- Selkeä toimintakehitys, esimerkiksi mahdollisuus tehdä online-varaus ensimmäiselle konsultaatiokäynnille
- Mobiilioptimointi
- Sosiaalinen media asiakkaan ostopäätöksen tukena
- Digitaaliset markkinointikampanjat myynnin tukena
- Tulosten seuranta ja tietojen hallinta

### Digitaaliset ratkaisut potilasviestintään ja seurantaan:

- Vähentävät epävarmuutta ja auttavat potilasta tarkkailemaan mahdollisia oireita sekä raportoimaan niistä
- Helpottavat kansainvälisten potilaiden yhteydenpitoa hoitotiimin kanssa ennen toimenpiteen aloittamista ja sen jälkeen
- Auttavat potilasta valmistautumaan matkalle ja toimittamaan tarvittavat tiedot etukäteen sekä noudattamaan toipumissuunnitelmaa kotiinpaluun jälkeen

### Etätapaamiset

Suurin osa lääkäreiden ensimmäisistä käynneistä ja seurantaikäynneistä voidaan toteuttaa videon välityksellä. Luottamukselliset tiedot voidaan lähettää käyttämällä suojattua sähköpostia tai muita viestijärjestelmiä. Tarjoamalla etätapaamisia voit helpottaa asiakkaan päätöstä varata ensimmäinen tapaamisaika, mikä usein johtaa pidempään hoitosuhteeseen

### Second opinion -palvelut

Joissain tapauksissa potilas tai lääkäri saattaa tarvita toisen lääkärin arviota hoitovaihtoehtojen vertailemiseksi. Tämä on normaali käytäntö, joka voi antaa sekä potilaalle että hoitavalle lääkärille arvokasta lisätietoa tai tukea hoitolinjan valinnassa. Second opinion -palveluja tarjotaan yleensä etäyhteydellä videon välityksellä. Harkitse tämän vaihtoehdon tarjoamista, koska se voi olla myös ensimmäinen askel syvempien kumppanuuksien rakentamisessa ulkomaisten klinikoiden ja sairaaloiden kanssa.



# Kestävyys terveystatkailussa

Haluamme, että Suomi on erinomainen kohde terveystatkailulle nyt ja myös tulevaisuudessa. Vakaa talous ja eettiset toimintatavat ovat kestävän liiketoiminnan perusta. On myös välttämätöntä kommunikoida avoimesti suomalaisten sidosryhmien ja kuluttajien kanssa siitä, mitä terveystatkailu on, miten se vaikuttaa kotimaisiin potilaisiin ja miten se auttaa meitä kehittämään entistä parempia palveluita myös paikallisille asiakkaille.

## Noudata kaikessa toiminnassasi seuraavia ohjeita:

- Tee tulevaisuuden kannalta kestäviä päätöksiä. Varmistat toimintasi jatkuvuuden asettamalla toiminnan kehityksessä etusijalle palvelun laadun.
- Ole ennakoiva uudistamalla ja räätälöimällä palveluitasi eri kohderyhmille ja markkinoille kysynnän varmistamiseksi
- Käy vain reilua ja rehellistä kauppaa. Rakenna kumppanuutesi avoimuuden ja luottamuksen pohjalta.
- Kohtelee kaikkia työntekijöitä, vieraita ja kumppaneita tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti

- Ota ihmisten yksilölliset tarpeet huomioon toiminnassasi
- Kouluta, opasta ja rohkaise työntekijöitäsi toimimaan kunnioittavasti erilaisista kulttuureista tulevien ihmisten kanssa. Kulttuurisensitiivisyys on välttämätöntä terveystatkailun henkilökohtaisen luonteen vuoksi.
- Tue paikallisia tuotteita, palveluita ja yrityksiä sekä palkkaa paikallisia ihmisiä aina kun mahdollista
- Huolehdi aina henkilöstön ja vieraiden turvallisuudesta ja noudata lakia sekä viranomaismääräyksiä
- Tee ilmastoystävällisiä valintoja ja pyri vähentämään hiilijalanjälkeäsi tehokkaammalla energian ja resurssien käytöllä
- Kommunikoit avoimesti nykyisestä toiminnastasi sekä tulevista suunnitelmista ja visioista – mukaan lukien menestykset ja haasteet

## Linkit

### TERVEYSMATKAILU

[Finland Care - Top-quality Healthcare from Finland](#)  
[Health Travel ABC \(linkki tulossa\)](#)  
[Medical Tourism Association Finland](#)  
[EU Cross-border Healthcare](#)

### KANSAINVÄLISTYMINEN

[Kansainvälistymisopas](#)  
[Kaikki Visit Finlandin julkaisut](#)

### KESTÄVYYS

[Vinkkejä vastuullisuusviestintään](#)  
[Työkaluja vastuullisuuteen ja viestintään](#)  
[Sustainable Finland](#)



## TERVEYTTÄ SUOMESTA

Nopea pääsy hinta-laatusuhteeltaan erinomaiseen,  
korkealaatuiseen hoitoon turvallisessa ympäristössä  
– nyt ja tulevaisuudessa.

[visitfinland.fi](https://www.visitfinland.fi)



Visit Finland

