

# Asiakaskeskeisen palvelukokonaisuuden kehittäminen

Käsikirja Etelä-Karjalan sotekeskuksen asiakaskeskeisen  
palvelukokemuksen kehittämisen tueksi

1. Mikä käsikirja on?
2. Tulevaisuuden sotekeskuksessa ihminen on keskiössä
3. Tavoiteltu asiakaskokemus
4. Asiakaskeskeisen kehittämisen työkalut
  - 4.1 Asiakastutkimuksen löydökset
  - 4.2 Segmentointi
  - 4.3 Tarvepohjaiset segmentit
  - 4.4 Asiakkaan palvelupolut
5. Mitä tavoitteiden jalkautuminen vaatii?
6. Liitteiden tiedot

# 1. Mikä käsikirja on?

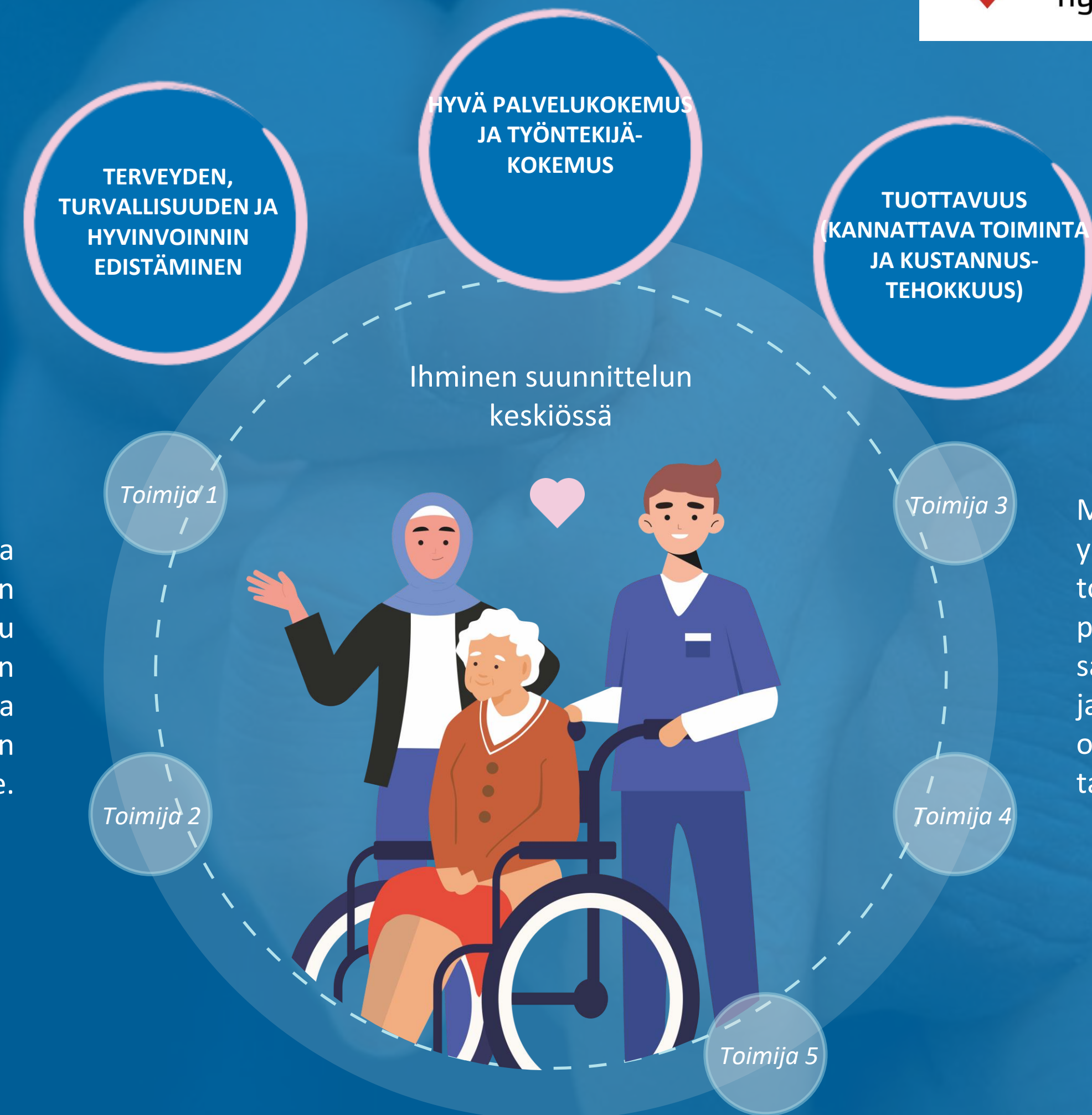
- Käsikirjan tarkoitus ja rajaukset
- Miten käsikirja on rakennettu?
- Miten käytän käsikirjaa työssäni?
- Yhteinen sanasto

# Käsikirjan tarkoitus

**Tavoite:** Tämän käsikirjan tavoitteena on toimia punaisena lankana Etelä-Karjalan sotekeskuksen ja sen palveluiden kehittämisessä. Kohdeyleisö on Etelä-Karjalan sotepalveluiden kehitystyöhön osallistuvat eri alojen asiantuntijat, kehittäjät ja esihenkilöt.

**Fokus:** Käsikirja kiteyttää sotekeskuksen asiakaskokemuksen lähtökohdat erilaisten asiakkaiden näkökulmasta.

Prosessien ja palvelumallin suunnittelu asiakkaan tarpeen ja tilanteen ympärille.



Vaikuttava asiakastyö = Ihmislähtöinen ja kustannustehokas hyvinvointialue

# Käsikirjan fokuksessa on asiakaskokemuksen kehittämisen tarkastelu strategisella tasolla

## Mitä käsikirja kuvaa?

Asiakaskeskeisten palveluiden kehitys on jatkuvaa parantamista, joka tapahtuu organisaation eri tasoilla ja osittain eri henkilöiden ja roolien taholta. Tasoilla alaspäin mennessä konkreettisuus lisääntyy.

Tämä käsikirja keskittyy strategiseen tasoon ja kuvaa:

- Sotokeskuksen asiakkaan strategisen palvelupolun tavoitetilan
- Kehitystä ohjaavat asiakaskokemuksen kulmakivet
- Alueen asukkaiden tarpeita vuorovaikutukseen, sujuvuuteen ja asiointikanaviin liittyen tarvepohjaisten segmenttien kautta

## Miten sisältö on muodostettu?

Sisältö ja työkalut on luotu yhdessä Etelä-Karjalan sotokeskuksen kehittäjien ja asiantuntijoiden kanssa hyödyntämällä palvelumuotoilua ja asiakaskeskeistä suunnittelua.

Asiakasymmärrys pohjautuu alueen asukkaille tehtyihin laadullisiin haastatteluihin (8 kpl), sekä hyvinvointialueelle tehtyyn määrälliseen kyselytutkimukseen (vastaajia 463 kpl). Molemmat asiakastutkimukset toteutettiin loppusyksyllä 2022.

Käsikirja fokusoituu strategisen tason tarkasteluun ja luo punaisen langan systeemisen ja operatiivisen tason kehittämiseksi

- Fokus: 1-2 vuotta eteenpäin
- Määrittää kokonaiskonseptin raamit
- Luo linjaukset kaikelle hanke- ja projektikehittämiselle
- Priorisoi kehityshankkeita ja projekteja
- Varmistaa sujuvan palvelukokonaisuuden

Strateginen taso

- Fokus: 3-12 kk eteenpäin
- Hanke- ja projektikehittäminen
- Tietyn palvelun, prosessin, työkalun tai kosketuspisteen kehittäminen esim. ajanvaraus, uudet vastaanottotilat
- Tällä tasolla noudatetaan strategisen tason linjauksia ja muutetaan niitä konkreettisiksi ohjeiksi, toimintamalleiksi ja käyttöliittymiksi

Systeeminen taso

- Fokus: nyt - 1 kk
- Arjen työtä ja asiakaskohtaamisia
- Tällä tasolla tehdään kehittämistä osana arjen työtä sekä koulutetaan systeemitason mallien käyttöönottoon, sekä muokataan toimintaa jatkuvan palautteen pohjalta

Operatiivinen taso

# Miten käytän käsikirjaa työssäni?



## Esihenkilö

- Käsikirja esittää yltäson periaatteita ja erilaisia asiakastarpeita, joita voidaan käydä läpi esim. tiimipalaverissa ja pohtia, kuinka hyvin erilaisia asiakkaita huomioidaan arjessa.
- Mieti, miten viet uusia toimintamalleja ja tiloja ja laitteita käytäntöön omalle tiimille. Rohkaise kaikkia uudenlaiseen tekemiseen ja entistä vahvemmin asiakastarpeiden huomioimiseen palveluissa. Näytä omalla toiminnallasi ja viestillä esimerkkiä. Kommunikoiki selkeästi.
- Kerää palautetta asiakkailta ja tiimiltä ja pyri tekemään pieniä muokkauksia toimintaan jatkuvan palautteen pohjalta.
- Pääasiallinen fokus: varmistaa uusien tai parannettujen toimintamallien, prosessien, työkalujen yms. käyttöönotto mahdollisimman sujuvasti ja kattavasti



## Kehitystyötä johtava asiantuntija

- Käy läpi käsikirjaa ja pohdi, miten johtamissasi hankkeissa asiakasnäkökulmaa voidaan vahvistaa. Tuo käsikirjan sisältöjä sopivissa kohdin työhön ja auta kehittäjiä luomaan sen avulla yhteistä sanastoa ja näkemystä asiakkaan tarpeista ja tavoitteista.
- Määrittele, mihin eri asiakaspolun vaiheeseen kehityshankkeet liittyvät. Onko isoimmat tarvepohjaiset segmentit huomioitu riittävän hyvin? Edistävätkö tehdyt päätökset asiakaskokemuksen kulmakiviä vai pitääkö ne ottaa paremmin huomioon seuraavissa hankkeissa? Kenen pitäisi olla mukana, jotta kriittisiin asioihin voidaan luoda uusia ratkaisuja (tieto, päätösvalta, näkemyksellisyys)?
- Pääasiallinen fokus: varmistaa kehityshankkeiden ja -projektien priorisointi yhtenäisen ja sujuvan palvelukokonaisuuden saavuttamiseksi



## Kehitystyöhön osallistuva työntekijä

- Lue käsikirjaa ja mieti, miten siinä esitetyt asiat on huomioitu kehittämisessä, jossa olet mukana.
- Järjestä keskustelutilaisuus työkavereillesi jossa käynte keskustelua asiakasnäkökulman vahvistamisesta hankkeessa/projektissa, esim:
  - Mihin asiakaspolun vaiheeseen tai asiakkaan tarpeeseen halutaan ensisijaisesti vaikuttaa? Vastaavatko kehitteillä olevat ratkaisut asiakkaiden tunnistettuja tarpeita polun eri vaiheissa? Onko asiakkaan näkökulmasta keskeiset asiat otettu huomioon?
- Pääasiallinen fokus: varmistaa strategisen tason linjausten ja periaatteiden toteutuminen hanke- ja projektitasolla

# Yhteinen sanasto

Asiakaskeskeistä palveluiden kehittämistä tukee **yhteinen sanasto**, jota myös käsikirja omalta osaltaan rakentaa. Alla on avattu muutamia tärkeitä termejä.



**Asiakaskeskeisyys** tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarve ohjaa kehitystyötä ja tuotantoa. Asiakas-keskeisessä organisaatiossa asiakas on mukana kehittämisprojektin alusta loppuun.



**Asiakaskokemus** kuvastaa millaisia reaktioita ja tunteita asiakas kokee asioidessaan sotekeskuksen kanssa.



**Asiakkaan palvelupolku** kuvaa palveluprosessin ja kohtaamiset asiakkaan näkökulmasta sekä näyttää, mitä kosketuspisteitä asiakas käyttää palvelun aikana. Polku auttaa hahmottamaan asiakkaan kokemuksen visuaalisena ja ajallisena prosessina.



**Kosketuspiste** kuvaa vuorovaikutustilannetta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Tämä voi olla niin fyysinen, digitaalinen kuin kasvotusten käyty keskustelu, asiakkaan itsepalvelu, tai asiakkaalle annettavat materiaalit ja ohjeet.



**Kriittinen piste** on asiakkaan palvelupolun kohta, jolla on erityisen suuri vaikutus joko hyvän tai huonon asiakaskokemuksen syntymiselle, ja siten siihen kohtaan kannattaa laittaa huomiota sekä suunnittelussa että palvelun tuottamisessa.



**Palvelut** aineettomia prosesseja, jotka koostuvat toimenpiteistä, joilla pyritään löytämään asiakkaan ongelmaan ja tarpeeseen ratkaisu ja tuottamaan arvoa. Palveluja tuotetaan asiakkaan palvelupolun jokaisessa vaiheessa vuorovaikutuksessa asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä.

## 2. Tulevaisuuden sotekeskuksessa ihminen on keskiössä

- Hankkeen tausta
- Alueelliset lähtökohdat kehittämiselle
- Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystakeskus Etelä-Karjalan hyvinvointialueella
- Asiakkaalle tarjottavat lakisääteiset peruspalvelut

# Hankkeen tausta

Käsikirja on osa isompaa hankekokonaisuutta Etelä-Karjalan hyvinvointialueen sotepalveluiden kehittämiseen liittyen. Taustalla on valtakunnallinen muutos hyvinvointialueisiin, jotka aloittavat toimintansa vuoden 2023 alussa.

Tulevaisuuden sotekeskuksille on laadittu kansalliset tavoitteet ja raamit, mutta käytännön ratkaisut kehitetään alueilla niiden erityispiirteet ja tarpeet huomioiden.

## Kokonaishankkeella Etelä-Karjalan hyvinvointialue tavoittelee:

- sujuvaa asiakaskokemusta
- henkilöstön työhyvinvointia
- hyvinvointihyötyä
- kustannustehokkuutta

Suurimmat säästöpotentiaalit ovat toimintaprosessien muutoksessa ja sähköisten palvelujen käyttöönotossa. Keskeisenä tavoitteena on hoidon jatkuvuus ja saatavuus sekä eri toimijoiden välinen yhteistyö.



# Alueellisia lähtökohtia sotekeskuksen kehittämiseksi

Ikääntyvä väestö nostaa palvelujen tarvetta. Lisäksi valtion heikentynyt talous vaikeuttaa kasvavien sotekustannusten rahoitusmahdollisuuksia. Alueen haasteita ovat mm. kansantautiperimä, päihteidenkäyttö, alhaiset ansio- ja eläketulot ja rajaliikkuvuus. Erityisesti aikuisväestön elintavoissa on parannettavaa.

## Joitain alueellisia huomioita väestön tilasta:

Sairastavuus on alueella keskimääräistä hieman suurempaa, esim.

- Sepelvaltimotauti on yleistä ja diabetes luvut ovat huolestuttavia
- Suun terveydessä on parannettavaa: alueella on mm. keskimääräistä enemmän lapsia, joilla on runsaasti kariesta
- Nuorten ahdistuneisuus on lisääntynyt

## Alueen ikäjakauma (2021)

**128 000** asukasta

**16 108** 0-14 -vuotiasta

**47 731** 15-49 -vuotiasta

**26 303** 50-64 -vuotiasta

**19 356** 65-74 -vuotiasta

**11 847** 75-84 -vuotiasta

**4762** 85 tai yli 85 -vuotiasta

31.12.2021

# Mitä tulevaisuuden sotekeskus tarkoittaa Etelä-Karjalan alueella **organisaation näkökulmasta**

1.

**Asiakkaan oma kokemus & tarve keskiössä** - Selkeät asiakkaan palvelupolut ja erilaisten asiakastarpeiden ymmärrys kaiken pohjalla. Työtä tehdään teknologiaa ja tekoälyä hyödyntäen.

2.

**Monipuolisten palveluiden keskittymä** - Kokonaisuus sisältää sekä fyysiset (walk-in) palvelut, sähköiset palvelut että liikkuvat palvelut. Palvelut asiakkaiden saavutettavissa ja lähellä asiakasta: kotisohvalta digitaalisia palveluita hyödyntäen tai asiointipisteellä niitä tarvitseville.

3.

**Palveluosaamisen verkosto** - Tarvittaessa moniammatillisen tiimin osaaminen asiakkaan käytettävissä. Tiivis yhteistyö eri toimijoiden (sote, kunta, kolmassektori jne.) kesken sekä sisäisesti. Tiimityöskentelyä moniammatillisesti ja työhyvinvointia kumppanuudesta.

4.

**Asiakkaat ja omaiset osana palveluita** - Asiakkaiden omien voimavarojen ja omatoimisuuden vahvistaminen ja palvelutarpeiden ennakoiva huomiointi ja ryhmittely ohjaavat osaltaan integroituneiden palvelukokonaisuuksien hyödyntämistä. Palvelurakenne on avopainotteista ja kuntoutukseen on panostettu eri tavoin.



# Mitä tulevaisuuden sotekeskus tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta

**1. Palvelut ovat saatavillani** – Pääsen helposti ja nopeasti tarvitsemiä asiantuntijaa, esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalvelun hoitajan, lääkärin, sosiaalityöntekijän tai fysioterapeutin vastaanotolle. Erityisesti matalan kynnyksen palvelut tulevat paremmin saavutettavaksi.

**2. Minulla on laajemmin mahdollisuuksia valita itselleni sopiva tapa asioida** – Voin asioida erilaisten palvelukanavien, kuten online-tapaamisen, liikkuvan, ja walk-in palvelujen välillä.

**3. Saan apua ensimmäisellä yhteydenotolla** – Minut ohjataan suoraan oikealle asiantuntijalle. Terveystieteiden palveluiden lisäksi myös sosiaalipuolen neuvonta on helpommin saatavilla erilaisissa palvelukanavissa.

**4. Minua palvellaan** – Minun ei tarvitse tietää, mitä organisaatioita eri henkilöt edustavat tai itse järjestää tarvitsemaani palvelukokonaisuutta.

**5. Minusta otetaan koppia** – Saan tarvittaessa oman vastuu- tai yhteyshenkilön, joka varmistaa, että saan kokonaisvaltaista palvelua moniammatilliselta tiimiltä.



# Asiakkaalle tarjottavat lakisääteiset peruspalvelut

## Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksen visio

Etelä-Karjalan hyvinvointialue noudattaa ylätason valtakunnallista visiota, mutta tarkemman tason alueellinen palvelustrategia on vielä määrittelemättä ja vaatii vielä johdolta työskentelyä ja linjauksia.

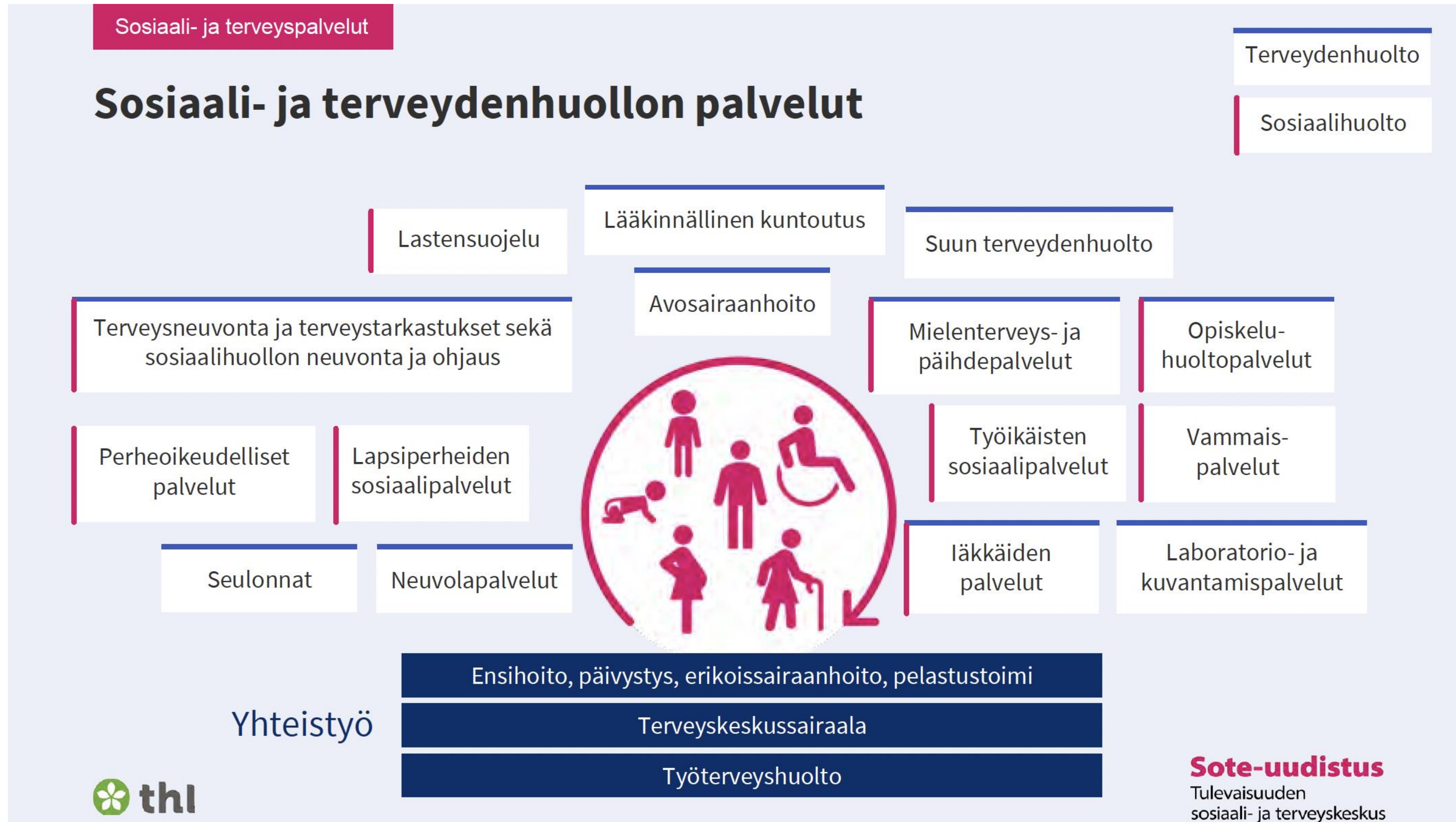
### Muunmuassa seuraaviin kysymyksiin tulee vielä vastata:

- Miten ja missä kanavissa ekhva:n palvelut tuotetaan?
- Miten ja missä kanavissa ekhvan:n sotekeskuksen palvelut tuotetaan?
  - Mikä osa lakisääteisistä peruspalveluista tuotetaan osana sotekeskusta?
- Miten palveluista viestitään Etelä-Karjalan hyvinvointialueen asiakkaille ja työntekijöille?
- Kuinka yhteistyö muiden palveluntuottajien (yhteistyökumppanit ja hyvinvointialueen muut palvelut) kanssa järjestetään?



**Kuva:** Valtioneuvosto: Sote-uudistus, ministerityöryhmän linjaukset lausuntokierroksen perusteella. 13.10.2020

# Lakisääteiset valtakunnalliset peruspalvelut



**Lähde:** THL, Näin toimii tulevaisuuden sote-keskus. Asiakaslähtöistä yhteistyötä ja saavutettavia palveluja. Infopaketti uudelle aluevaltuutetulle. Toukokuu 2022.

- Hankkeen ta
- Tulevaisuude
- terveyskeskus Etelä-Karjalan  
hyvinvointialueella
- Jaettu visio

## 3. Tavoiteltu asiakaskokemus

- Yhteiset kaikkia segmenttejä koskevat hyvän asiakaskokemuksen kulmakivet

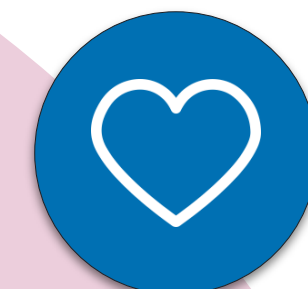
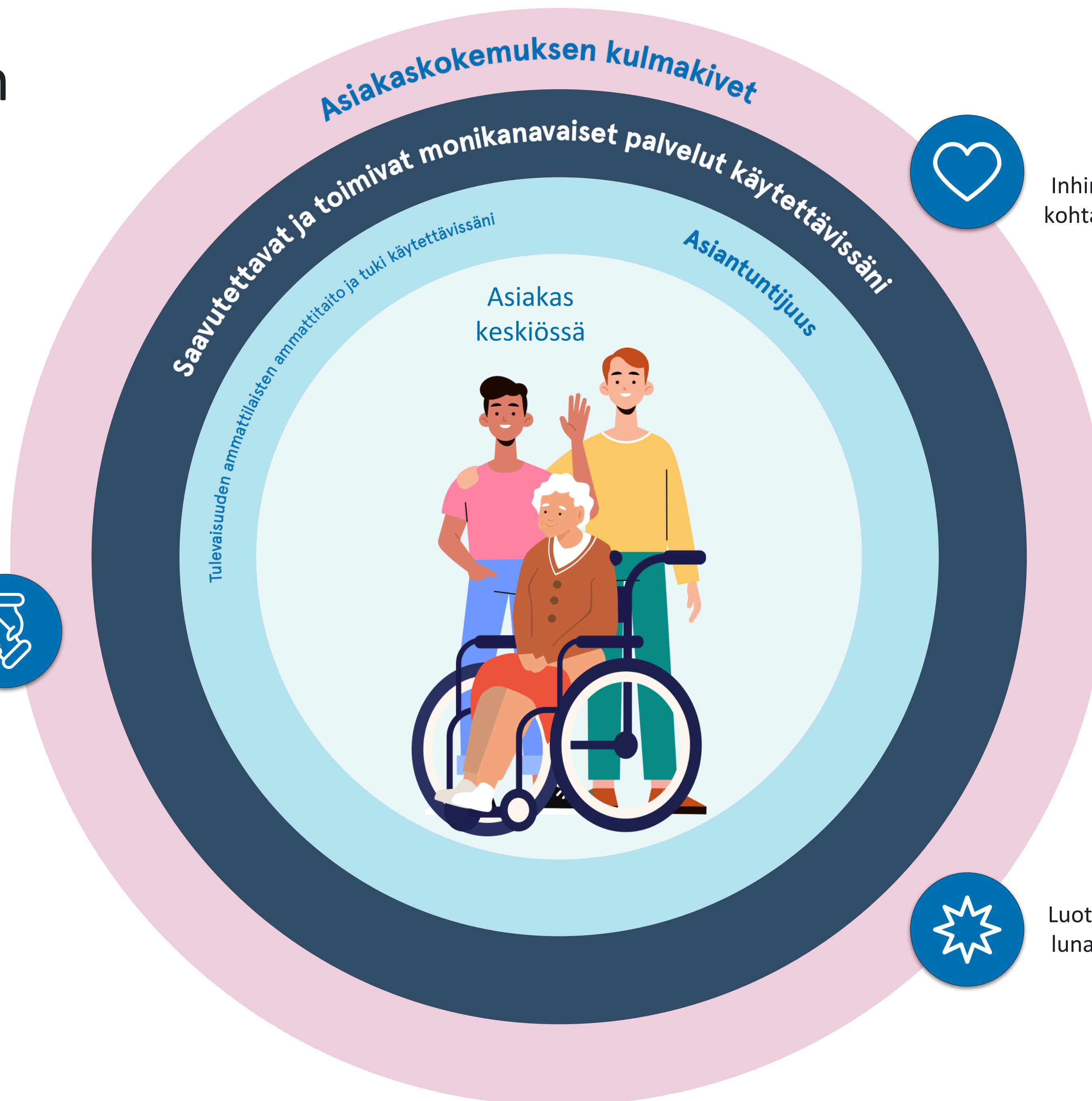
# Asiakaskokemuksen kulmakivet

Asiakaskeskeistä kehittämistä ohjaavat kaikkia asiakkaita yhdistävät asiakaskokemuksen kulmakivet.

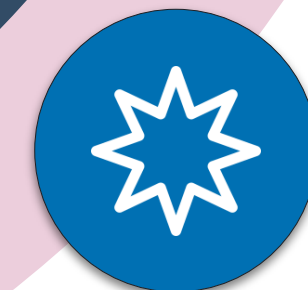
Asiakaskokemuksen kulmakiviä voidaan hyödyntää laajasti asiakaskokemuksen suunnittelussa ja kehittämisessä, asiakastutkimuksessa ne kuitenkin keskittyivät erityisesti palvelutilanteisiin eli hetkiin milloin asiakas on jo päässyt hoidon piiriin.



Proaktiivinen ote



Inhimillinen kohtaaminen



Luottamuksen lunastaminen

..... = Asiakaskokemus

# Asiakaskokemuksen kulmakivet

**Asiakkaan näkökulma** - Asiakastutkimuksessa nousi kolme asiaa ylitse muiden, jotka luovat hyvän asiakaskokemuksen



**Työntekijän näkökulma** - Miten työntekijät luovat hyvää asiakaskokemusta



Kohtaan aidosti ja arvostavasti. Otan kopin ihmisistä ja asioista, koska  
**Mie välitän.**



Toimintani lisää luottamusta tiimissäni ja asiakkaissa. Tästäkin päivästä selvittää yhdessä, koska  
**Mie turvaan.**



Uudistan ja uudistun. Sanon äänen sen mitä pitää ja teen tarvittavat päätökset, koska  
**Mie uskallan.**



Teen ylpeydellä työni ja kannan vastuun omasta ja tiimini tekemisestä, koska  
**Mie vastaan.**

# 1. Inhimillinen kohtaaminen



Inhimillinen  
kohtaaminen



## Asiakkaan näkökulma

*“Ei sivuuteta sitä, mitä ihminen omasta kokemuksestaan voinnistaan kertoo.”*

*“Täällä on kokonainen perhe, eikä vain yksi sairas lapsi.”*

*“Mukava hoitaja päivystyksessä, joka rauhoitteli.”*

Asiakkaille on tärkeää, että heidät kohdataan yksilöinä, ja ettei palvelutilanteen aikana ole liian kiire. Asiakkaat toivovat, että heidän asiaansa suhtaudutaan vakavuudella, ja heidän tunteuksiaan ja kokemuksiaan kuunnellaan.

Asiakkaille on tärkeää tuntea olonsa tervetulleeksi sotekeskuksessa asioidessaan. Ystävällinen palvelu ja inhimillinen kohtelu luovat hyvän asiakaskokemuksen. Tärkeitä hetkiä asiakkaille ovat olleet tilanteet, jolloin asiantuntija on toiminut empaattisesti ja osannut rauhoitella tai lohduttaa oikeassa hetkessä.

## Työntekijän näkökulma

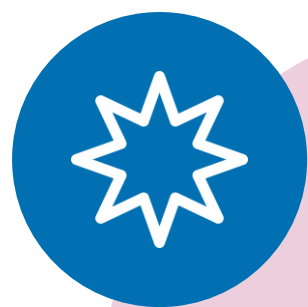


Kohtaan aidosti ja arvostavasti. Otan kopin ihmisistä ja asioista, koska

**Mie välitän.**



## 2. Luottamuksen lunastaminen



Luottamuksen  
lunastaminen

### Asiakkaan näkökulma

*“Miulle tuli sellainen olo, että miun elämä on tärkeä ja he tekevät kaikkensa, että se pelastuu.”*

*“Yksi hoitaja soitti, että hän ottaa nyt vastuun ja tutkimus järjestyi.”*

*“Minulle kerrotaan, minun ei tarvitse itse ymmärtää kysyä”*

Asiakkaille on tärkeää voida luottaa siihen, että apua on tarjolla, ja etteivät he jää tilanteessaan yksin. Asiakas haluaa, että heidät ohjataan oikean palvelun piiriin, eikä heidän tarvitse itse ymmärtää kysyä oikeita kysymyksiä päästäkseen hoitoon. Tärkeää on myös kokemus siitä, että joku ottaa vastuun tilanteesta ja huolehtii, että asiakkaan tilannetta edistetään.

### Työntekijän näkökulma



Toimintani lisää luottamusta tiimissäni ja asiakkaissa. Tästäkin päivästä selvitään yhdessä, koska  
**Mie turvaan.**



Uudistan ja uudistun. Sanon äänen sen mitä pitää ja teen tarvittavat päätökset, koska  
**Mie uskallan.**

# 3. Proaktiivinen ote



## Asiakkaan näkökulma

*"Ohjaaminen eteenpäin: Mitä tapahtuu seuraavaksi?"*

*"Erittäin ammattitaitoinen sairaanhoitaja asemalla, tunne että asia hoituu."*

Vuorovaikutus on asiakkaille tärkeää. Asiantuntijalta odotetaan taitoa esittää oikeanlaisia kysymyksiä asiakkaan tilanteen ratkomiseksi. Lisäksi asiakkaat odottavat asiantuntijalta aktiivista tiedonjakoa paitsi hoitoon liittyen, myös oikeuksiin ja hoitoprosessiin liittyen. Asiakkaat odottavat sujuvuutta, että saavat selkeät ohjeet ja tiedon siitä mitä hoitoprosessin missäkin vaiheessa tapahtuu.

Asiakkaalle on tärkeää, etteivät he joudu murehtimaan viestinnästä asiantuntijoiden välillä, vaan odottavat että voivat luottaa siihen että tarvittava tieto siirtyy heidän puolestaan ja että asiantuntijat kantavat vastuun. Kun tiimityö sujuu se näkyy ammattitaitona asiakkaalle ja herättää luottamusta.

## Työntekijän näkökulma



Teen ylpeydellä työni ja kannan vastuun omasta ja tiimini tekemisestä, koska

**Mie vastaan.**

# 4. Käsikirjan pohjalla olevat tutkimustulokset ja asiakaskeksien kehittämisen työkalut

- 4.1 Asiakaspolku-ajattelu
- 4.2 Asiakastutkimuksen löydökset
- 4.3 Tarvepohjaiset segmentit

## 4.1 Asiakkaan palvelupolut

- Asiakkaan palvelupolku keskiössä
- Asiakkaan palvelupolut kehittämisen työkaluna
- Asiakkaan palvelupolku, ylätaso
  - Asiakaskokemus
  - Kriittiset pisteet

# Fokus: Asiakkaan palvelupolku keskiössä

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen →



 Käsikirjan fokus

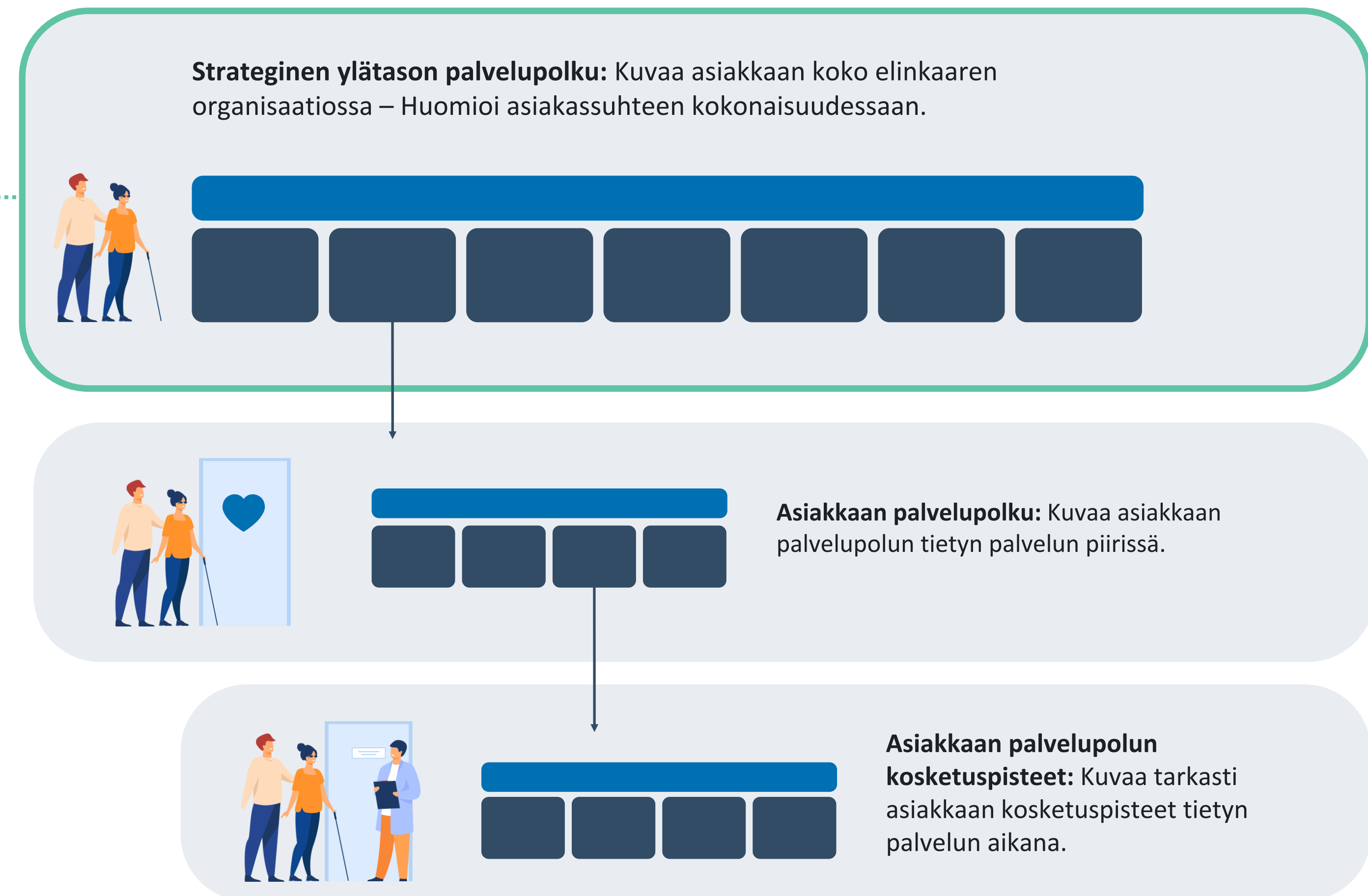
# Asiakkaan palvelupolut kehittämisen työkaluna

Asiakkaan palvelupolut luovat rungon ja pohjan asiakaskokemuksen kehittämiseksi.

Palvelupolut voivat kuvata asiakaskokemuksen nykytilaa tai tulevaisuuden tahtotilaa. Käsikirjassa esitetyt palvelupolut ovat tulevaisuuden polkuja, eli kuvaavat, miten palveluiden käytön tulisi edetä asiakkaan näkökulmasta vaiheittain.

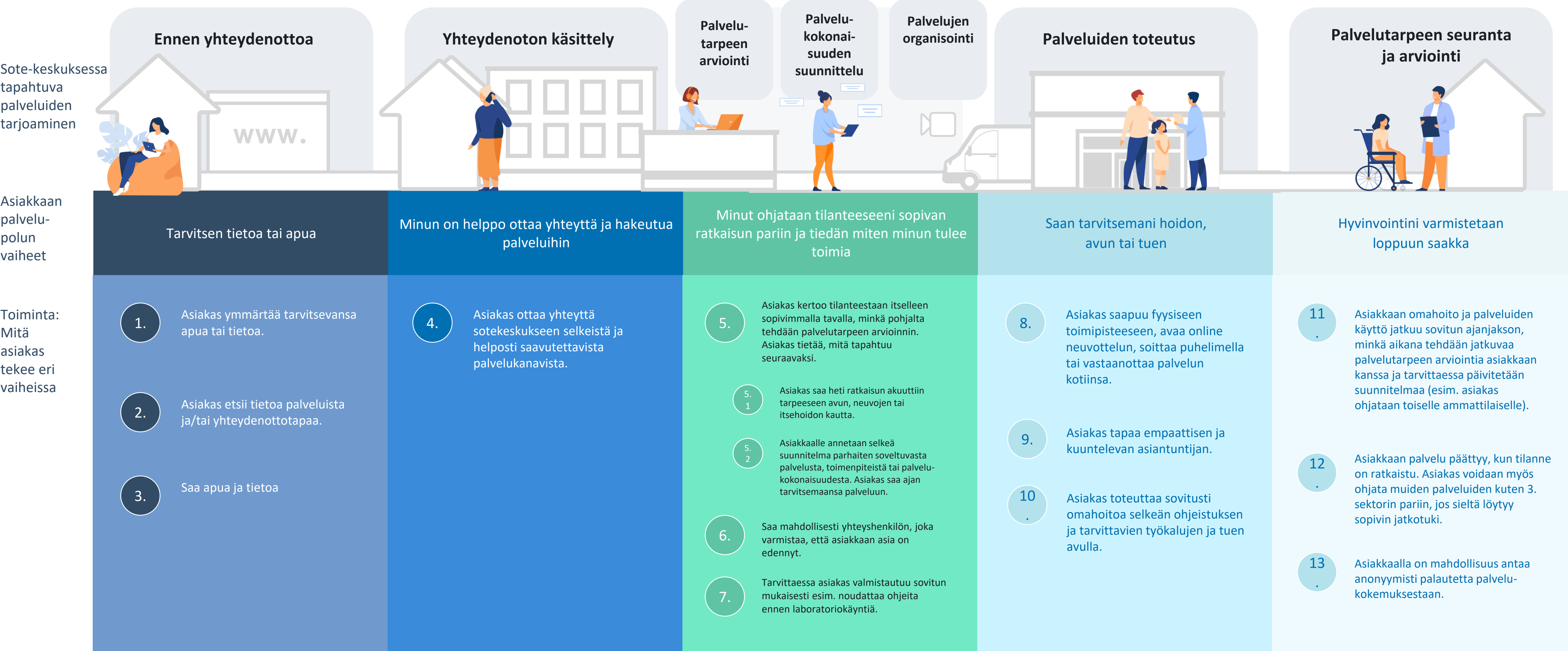
Palvelupolut voidaan jakaa karkeasti kolmeen eri tasoon (kuva oikealla puolella), joista käsikirjassa kuvataan:

- **Asiakkaan strategisen tason palvelupolku**, joka nivoo asiakkaan näkökulman ja asiakaskokemuksen kannalta kriittiset pisteet sotepalveluiden tuottamisen prosessiin. Tämä yltäson polku toimii työkaluna mm. asiakaskokemuksen mittaamisen suunnittelussa sotekeskuksen seuraavissa kehitysvaiheissa. Strategisen tason polku ei keskity kuvaamaan tiettyä palvelua, vaan kuvaamaan eri palveluille yhteisen yltäson vaiheet.

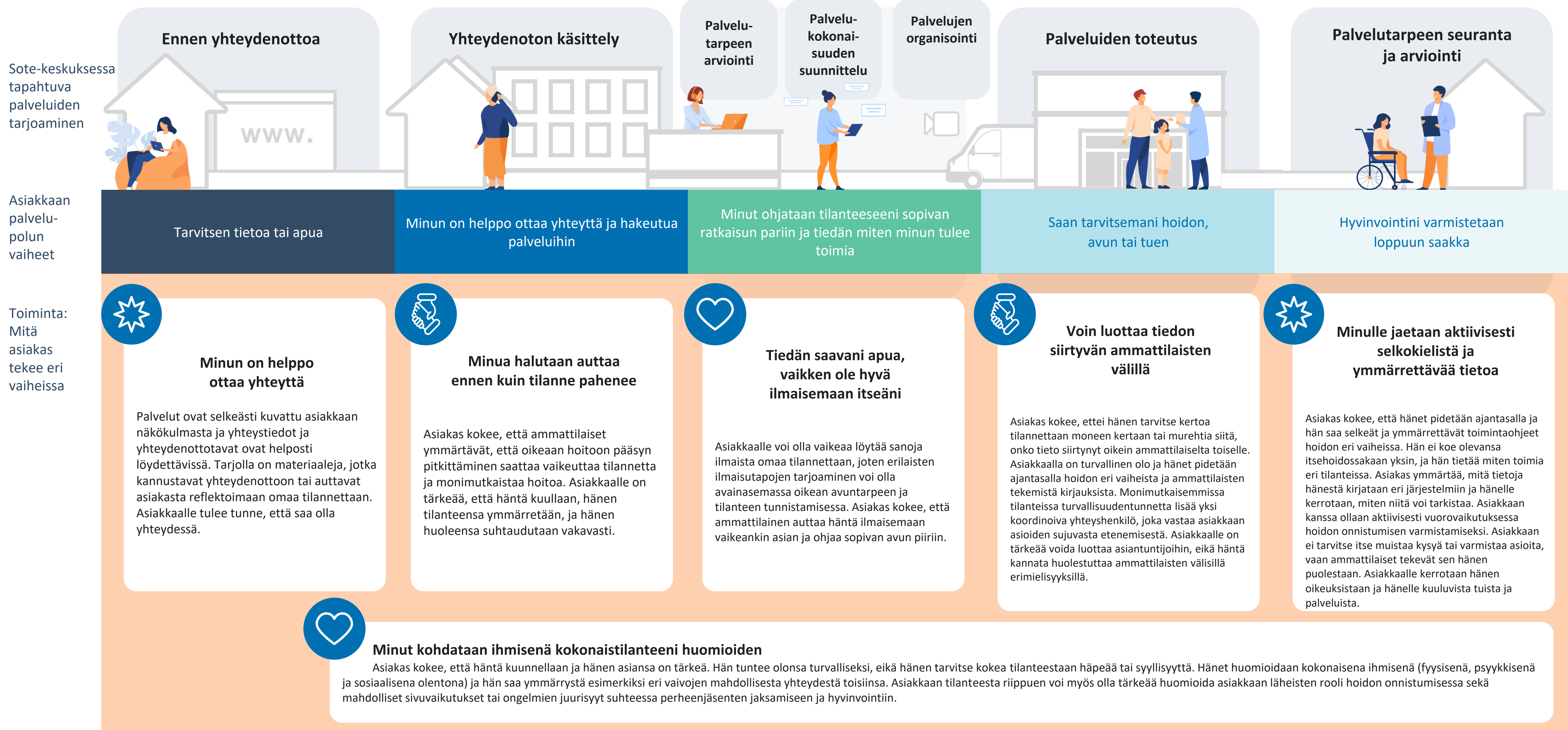


Käsikirjan fokus

# Asiakkaan palvelupolku, **ylätaso**



# Asiakkaan palvelupolku, asiakaskokemus



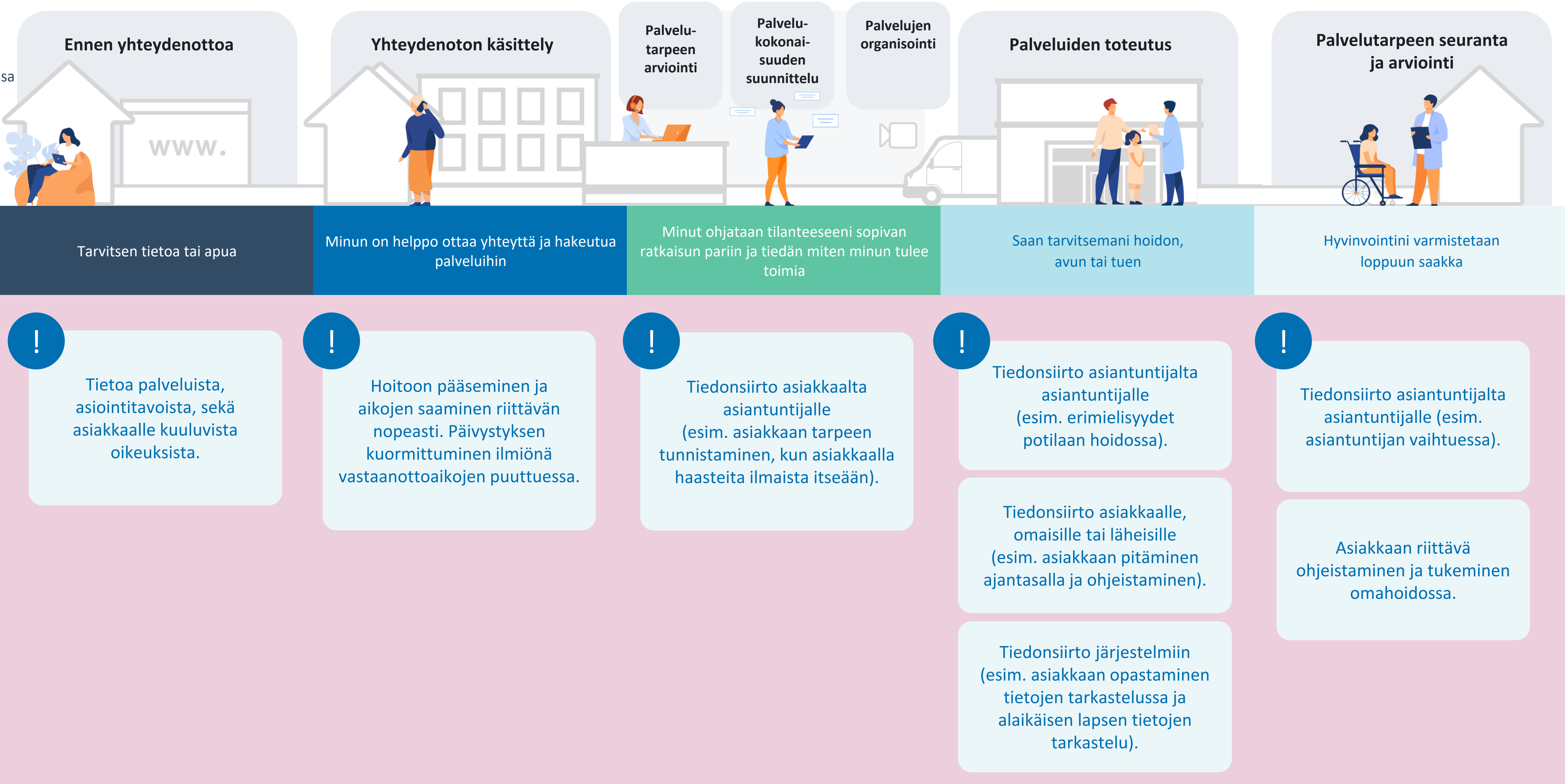
# Asiakkaan palvelupolku, kriittiset pisteet

Sote-keskuksessa  
tapahtuva  
palveluiden  
tarjoaminen

Asiakkaan  
palvelu-  
polun  
vaiheet

Kriittiset  
pisteet

\*Termi on  
avattu sivulla 7.



## 4.2 Asiakastutkimuksen yleiset löydökset

- Yhteiset kaikkia segmenttejä läpileikkaavat löydökset

# Asiakastutkimuksen yleiset löydökset

Yhteiset kaikkia segmenttejä koskevat läpileikkaavat löydökset.

1. Ammattilaiselta odotetaan myös inhimillisyyttä ja proaktiivisuutta

2. Asiakkaat ovat kiinnostuneita terveyskeskuksen roolista hyvinvoinnin tukijana

3. Asiakkaat ovat valmiita hyödyntämään digitaalisia kanavia monipuolisesti

4. Palveluiden kriittiset vaiheet liittyvät usein tiedonsiirtoon

5. 37% :lla kyselyyn vastanneista on ollut vaikeuksia päästä hoitoon



\*Yleiset löydökset on kuvattu tarkemmin liitteessä s. 4 eteenpäin

## 4.3 Tarvepohjaiset segmentit

# Mistä segmentoinnissa on kyse

**Segmentointi toimii kehittämisen työkaluna ja auttaa ohjaamaan esim.**

- Asiakasryhmien strategista priorisointia -> mihin asioihin fokusoidaan ensin
- Asiakaskokemuksen ja palveluiden kehittämistä -> miten toimintaa ja asiointikanavia tulee kehittää onnistuneen palvelun tuottamiseksi eri segmenteille
- Markkinoinnin ja viestinnän suunnittelua -> missä kanavassa ja millaisella viestillä erilaiset asiakkaat tavoitetaan
- Palveluiden kehittämisen priorisointia -> mitkä palvelut vastaavat eri segmenttien palvelutarpeeseen

## **Huomioita segmentteihin liittyen**

- Segmentit eivät ole toisiaan poissulkevia ja sama henkilö voi kuulua eri segmenttiin eri tilanteessa
- Segmentin ja niitä tarkemmin kuvaavat asiakasprofiilit luovat yhteistä sanastoa asiakasryhmien sisäiseen käsittelyyn sekä osaltaan tukevat asiakaskeskeisen ajattelun ja kulttuurin edistämistä sotekeskuksessa.
- Profiilit nousivat esiin asiakastutkimuksesta siten, että jokaista segmenttiä kuvaa 1-2 profiilia



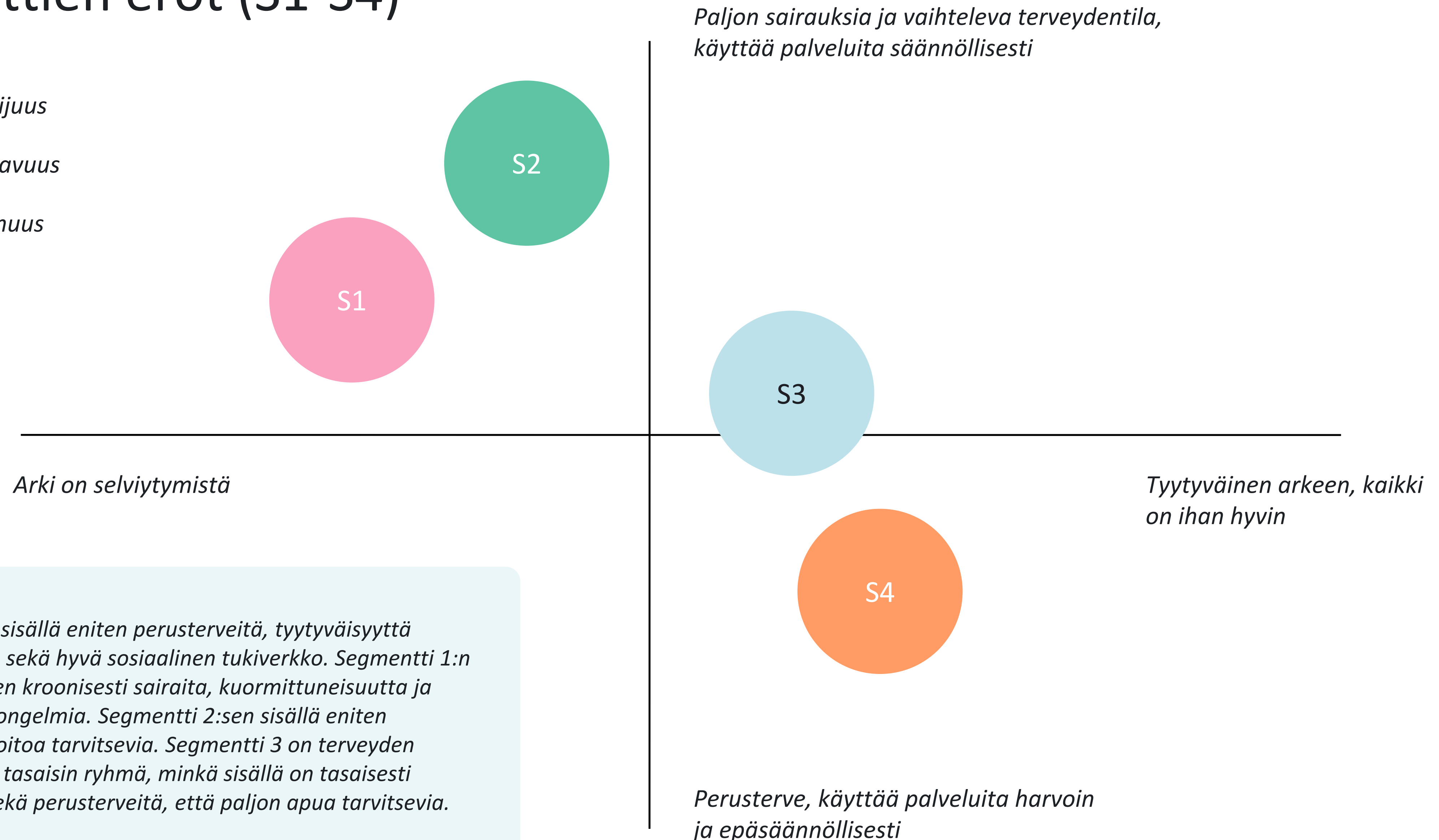
# Segmenttien koot ja odotukset palvelulle

Jokaista segmenttiä kuvaa 1-2 profiilia, jotka esitellään s. 36 alkaen.



# Segmenttien erot (S1-S4)

-  S1: Asiantuntijuus
-  S2: Saavutettavuus
-  S3: Vaivattomuus
-  S4: Nopeus

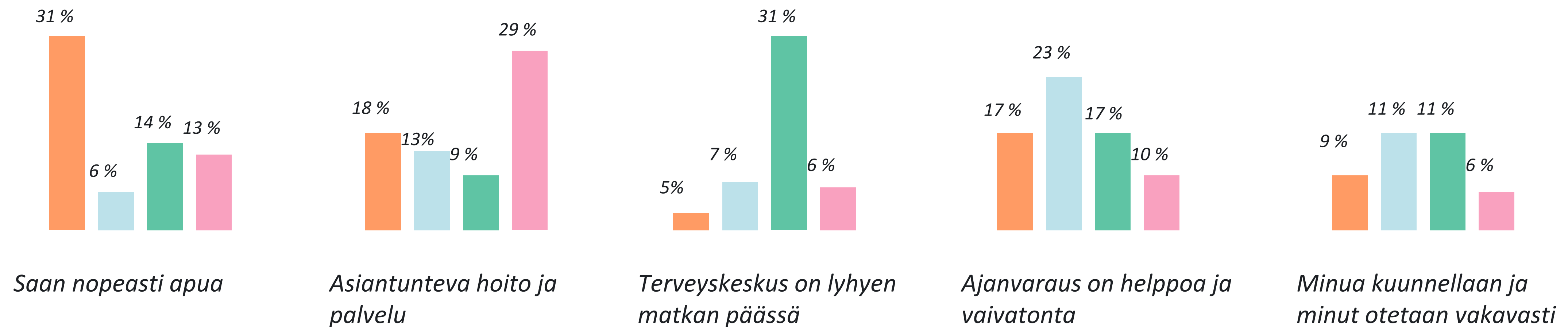


Segmentti 4:n sisällä eniten perusterveitä, tyytyväisyyttä omaan arkeen sekä hyvä sosiaalinen tukiverkko. Segmentti 1:n sisällä on eniten kroonisesti sairaita, kuormittuneisuutta ja mielenterveysongelmia. Segmentti 2:sen sisällä eniten säännöllistä hoitoa tarvitsevia. Segmentti 3 on terveyden näkökulmasta tasaisin ryhmä, minkä sisällä on tasaisesti edustettuna sekä perusterveitä, että paljon apua tarvitsevia.

# Segmenttien erot (S1-S4)

Mitä tekijöitä arvostat eniten asioidessasi julkisessa terveyskeskuksessa?

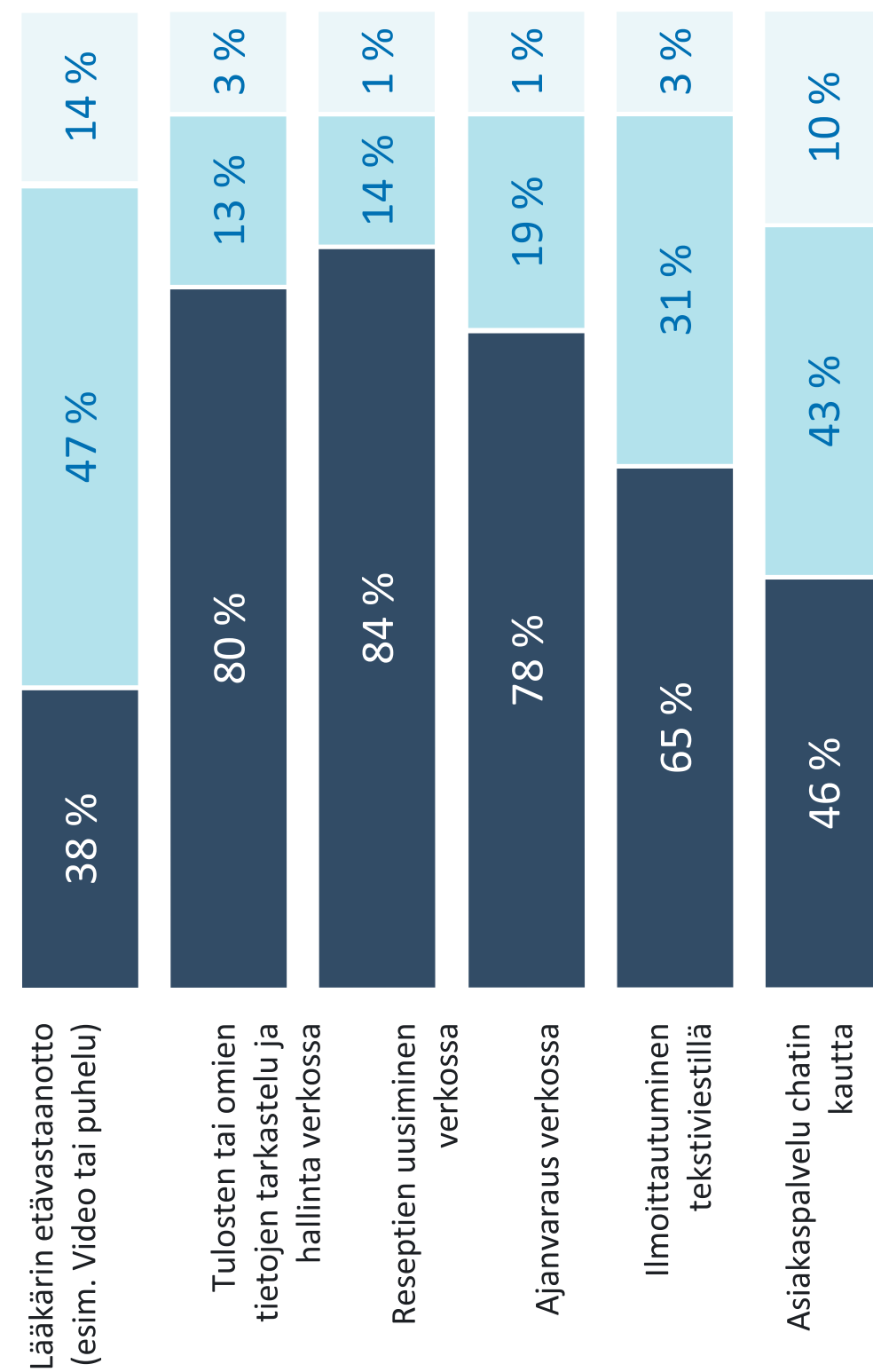
-  S1: Asiantuntijuus
-  S2: Saavutettavuus
-  S3: Vaivattomuus
-  S4: Nopeus



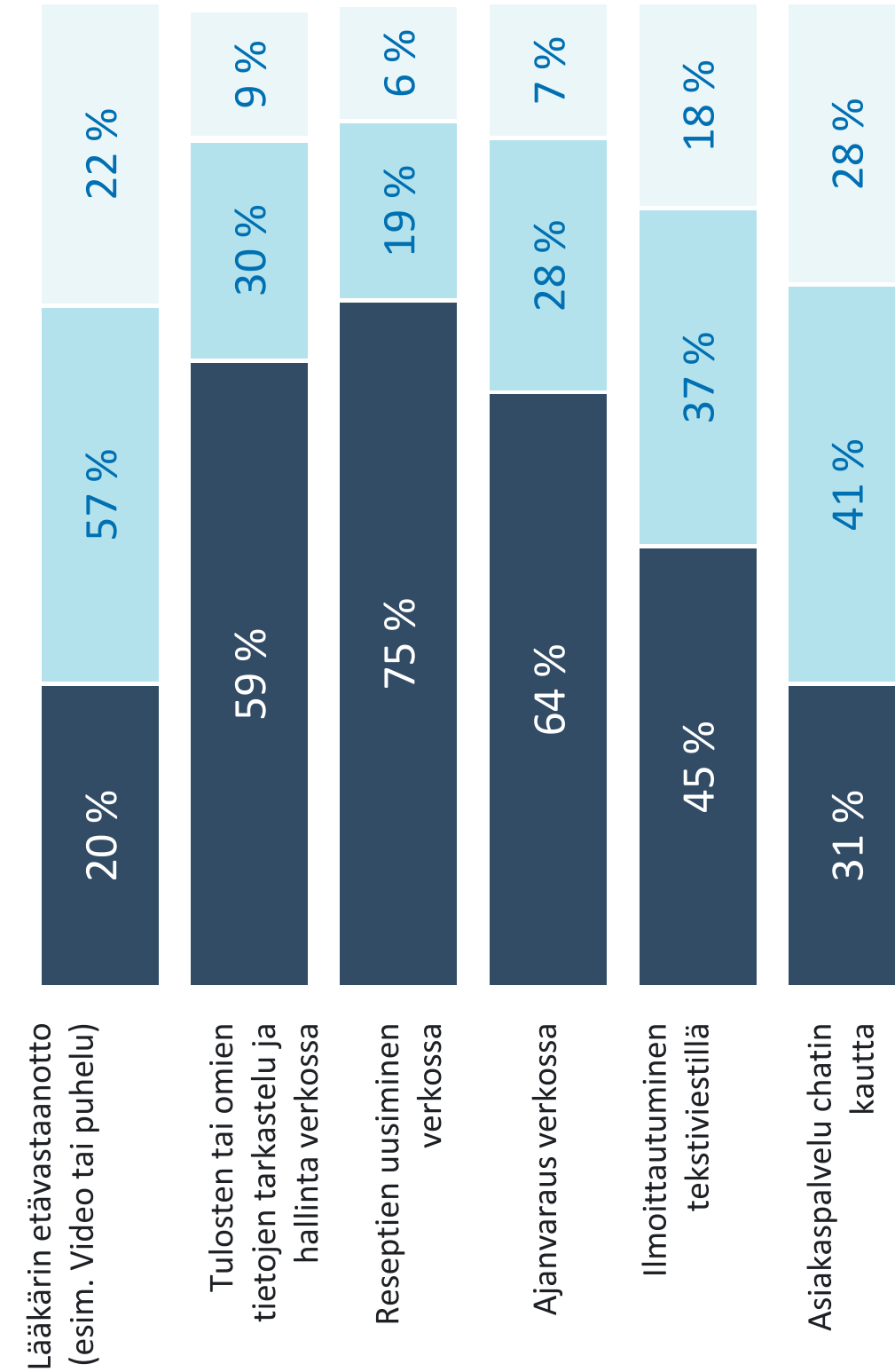
# Suhtautuminen digitaalisiin palvelukanaviin

Yleisesti kaikissa segmenteissä korostuu myönteisyys tulevaisuuden (digitaalisia) palveluita kohtaan. Segmentti 2:n sisällä eniten varovaisuutta. Segmentti 3 vaikuttaa myönteisimmältä ryhmältä.

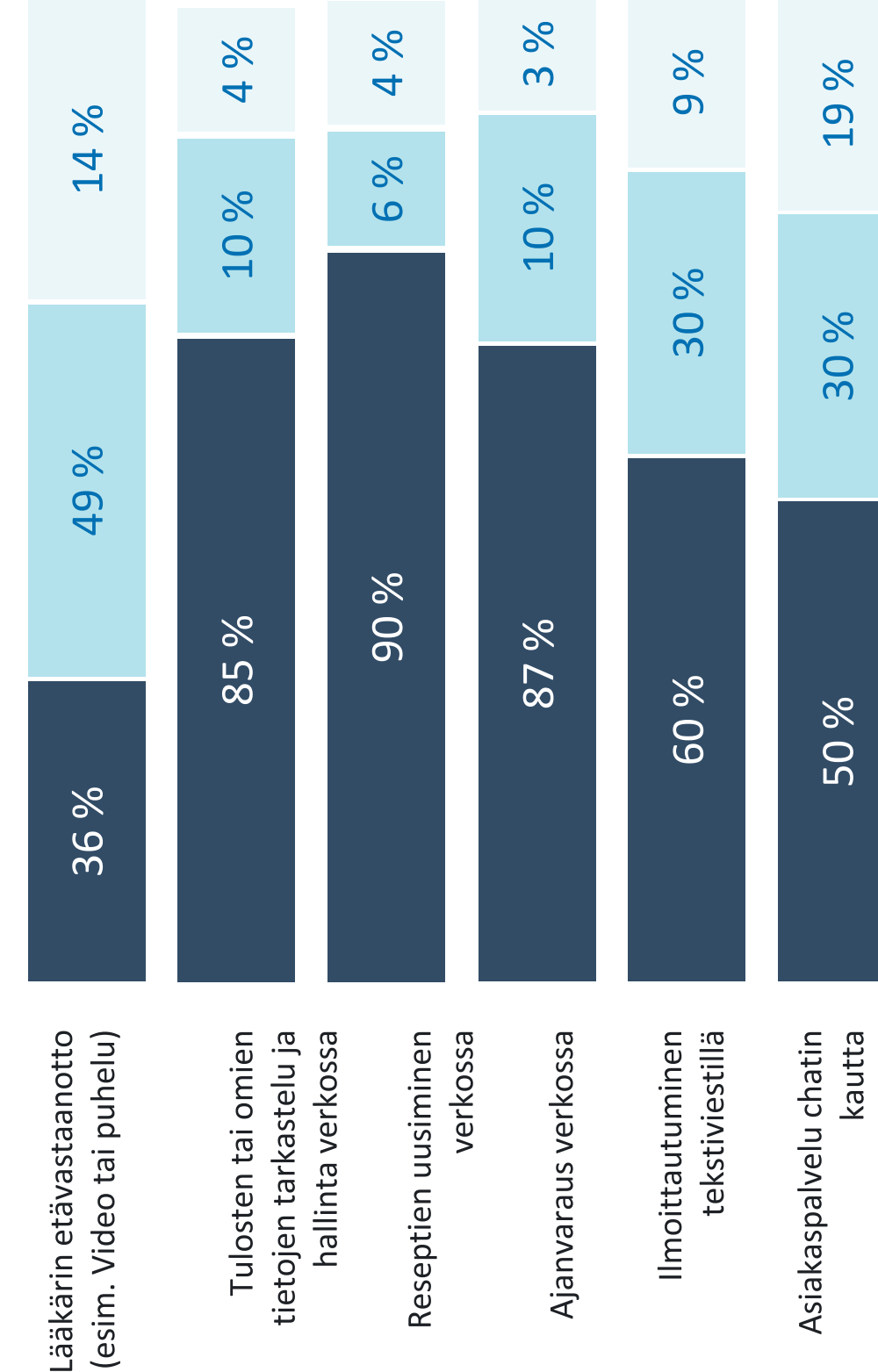
S1: Asiantuntijuus



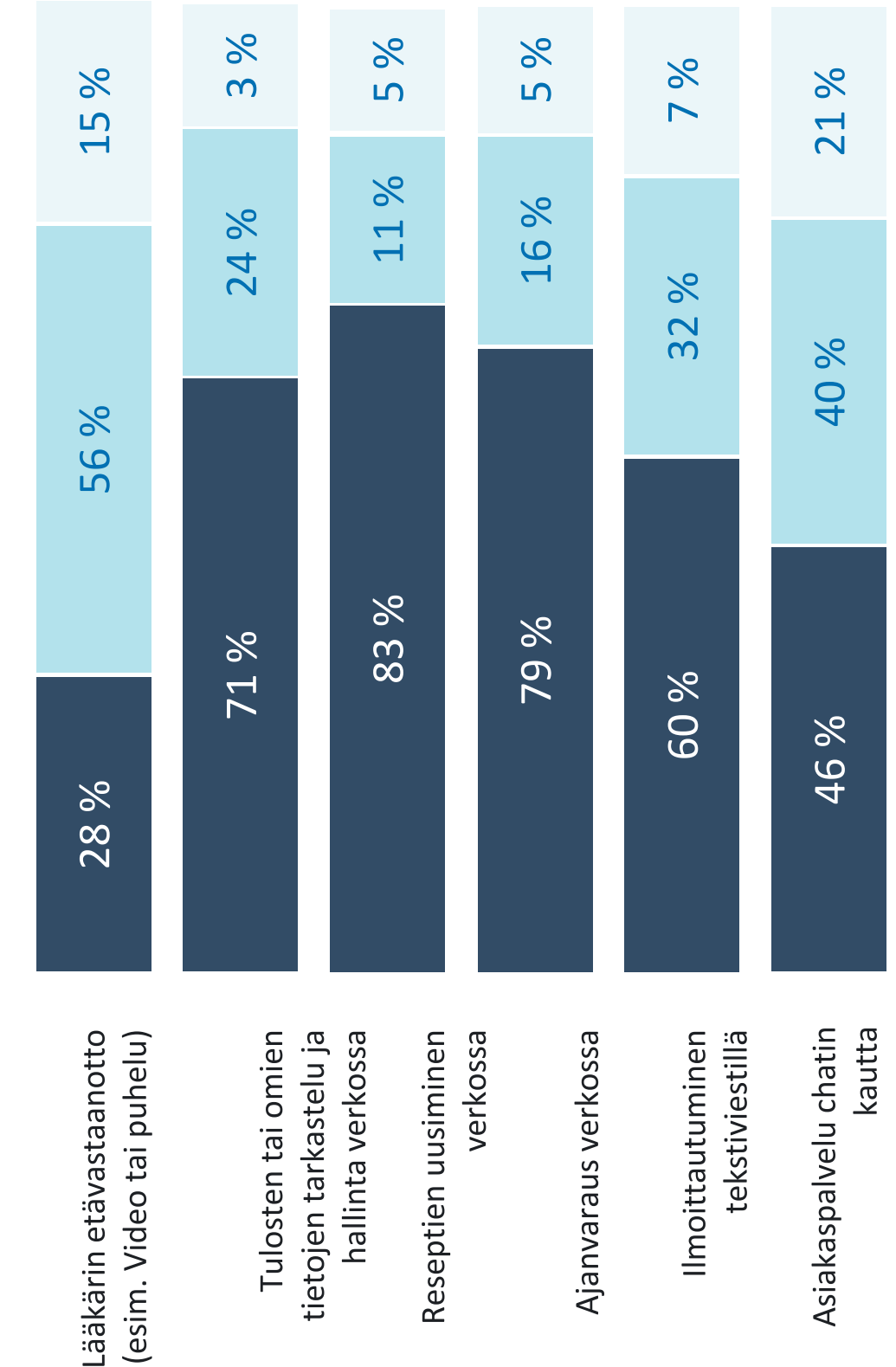
S2: Saavutettavuus

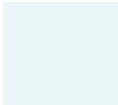


S3: Vaivattomuus



S4: Nopeus



 Käytän mielelläni  Voisin harkita käyttäväni  En halua käyttää

# S1: Asiantuntijuus

Turvallisuuden tunne, joka muodostuu luottamuksesta asiantuntijaan ja siihen, että asiakas saa tarvitsemansa avun. Inhimillisyys, läsnäolo ja kiireettömyys kaikissa kohtaamisissa ovat asiakkaille tärkeitä.

Palvelulupaus

*"Lupaamme kehittää  
asiantuntijuuttamme jatkuvasti  
vastaamaan asiakkaidemme  
odotuksia."*

**Miten:** Kehitämme palveluitamme niin, että tarvittaessa saat oman vastuu- tai yhteyshenkilön, joka varmistaa kokonaisvaltaisen palvelun moniammatilliselta tiimiltä.

## Segmenttiä kuvaavat profiilit

\*Profiilien tarkat kuvaukset  
löytyvät liitteestä s. 15  
alkaen



### Liisa Luottamus

*Luottamus asiantuntijaan*

Voin luottaa siihen, että saan asiantuntijalta apua tilanteeseeni enkä jää tilanteeni kanssa yksin.



### Ilkka Inhimillinen

*Inhimillisyys*

Minulle on tärkeää tulla kohdatuksi inhimillisesti ja empaattisesti.

# S2: Saavutettavuus

Mahdollisimman vaivaton kulku ja saapuminen terveyskeskukseen. Terveyskeskuksen läheinen tai itselle sopiva sijainti sekä esteettömyys ovat tärkeitä.

Palvelulupaus

*"Lupaamme, että palvelut ovat saatavillasi ja tulevat tarvittaessa luoksesi."*

**Miten:** Panostamme liikkuviin palveluihin, sekä palvelupisteisiin, jotka sijaitsevat ihmisten liikkumisen kannalta keskeisellä sijainnilla.

## Segmenttiä kuvaavat profiilit

\*Profiilien tarkat kuvaukset löytyvät liitteestä s. 15 lähtien



### Eero Esteetön

*Esteettömyys*

Minulle mahdollistetaan esteetön pääsy terveyskeskukseen.



### Laila Lähellä

*Palvelut lähellä*

Terveyskeskus on lähellä minua tai sijainti on muilla tavoin minulle kätevä.

# S3: Vaivattomuus

Selkeyden ja sujuvuuden tunne läpi palvelukokemuksen aina ajanvarauksesta lähtien. Asiat on kuvattu ymmärrettävästi ja selkokielisesti ja asiakas ymmärtää, mitä hoidon missäkin vaiheessa tapahtuu ja mitä häneltä odotetaan.

## Palvelulupaus

***"Lupaamme panostaa palvelukanaviin, jotta asiointi kanssamme olisi mahdollisimman vaivatonta ja helppoa. Ohjeistamme asiakkaitamme eri palvelukanavien hyödyntämisessä"***

---

**Miten:** Tarjoamme asiakkallemme erilaisia asiointikanavia ja panostamme niiden ymmärrettävyyteen ja helppokäyttöisyyteen.

## Segmenttiä kuvaavat profiilit

\*Profiilien tarkat kuvaukset löytyvät liitteestä s. 15 lähtien



## Ilpo Intuitiivisuus

*Intuitiivisuus*

Käyttämäni kanavat ja palvelut on suunniteltu intuitiivisesti ja ne ennakoivat tarpeitani.

# S4: Nopeus

Välitön pääsy asiantuntijan vastaanotolle. Joustavuus ja monipuolisuus itselle sopivan vastaanottoajan ja muodon löytämisessä. Asiakkaan ajan arvostaminen ja sujuvuus palvelukokemuksen aikana ovat tärkeitä.

Palvelulupaus

*"Lupaamme, että saat ei-akuutissa tilanteessa apua tilanteeseesi seitsemän päivän sisällä yhteydenotosta."*

**Miten:** Tarjoamme erilaisia asiointitapoja, mitkä edesauttavat nopeaa hoitoonpääsyä.

## Segmenttiä kuvaavat profiilit

\*Profiilien tarkat kuvaukset löytyvät liitteestä s. 15 lähtien



### Malla Malttamaton

*Nopea hoitoonpääsy*

Pääsen nopeasti hoitoon, eikä minun tarvitse pelätä etten saa ajoissa apua.



### Sampo Sujuva

*Tehokkuus*

Voin luottaa siihen, että prosessi on sujuva ja tehokas.

# 5. Mitä tavoitteiden jalkautuminen vaatii

- Keskeiset fokusalueet
- Asiakkaan ja läheisten osallistaminen
- Seuraavat vaiheet
- Asiakaskeskeisen kehittämisen muistilista

# Työn aikana tunnistettuja fokusalueita, joihin seuraavissa vaihe tulisi kiinnittää huomiota

## TOIMINTATAVAT JA JÄRJESTELMÄT

Digitaalisten palveluiden  
käytettävyyden parantaminen

Asiakkaille tietoa ja helposti  
saavutettavia välineitä omahoitoon

Tarvittavat työkalut helposti saataville  
yhteen paikkaan

## JOHTAMINEN JA YHTEISTYÖ

Työn organisointi

Mahdollistaminen

Mittarit kuntoon

## HENKILÖSTÖ JA PALVELUT

Osaavat ammattilaiset

Selkeät palvelut ammattilaisten  
apuna

Uudenlainen työote ja rooli

# Esimerkkejä onnistumisen kannalta keskeisistä fokusalueista, **toimintatavat ja järjestelmät**

## Digitaalisten palveluiden käytettävyyden parantaminen

- Digitaalisten palveluiden käytettävyyden arviointi ja osaaminen niiden kehittämiseen
- Kaikki asiointikanavavaihtoehdot näkyville, ei vain sähköiset
- Digitaalisista kanavista ja niiden hyödyistä tiedottaminen laajasti eri medioissa, jotta tavoitetaan ne henkilöt, jotka niistä eniten hyötyvät

## Asiakkaille tietoa ja helposti saavutettavia välineitä omahoitoon

- Ohjeet, tuki ja apuvälineet helposti saataville
- Selkokielisten ja visuaalisesti selkeiden omahoitoon liittyvien ohjeiden kehittäminen, parantaminen ja yhtenäistäminen

## Tarvittavat työkalut helposti saataville yhteen paikkaan

- Moniin palveluihin ja toimintoihin löytyy erilaisia ohjeita ja työkaluja esim. kysymys- ja arviointipatteristoja, jotka olisi hyvä koota yhteen paikkaan helposti saataville

# Esimerkkejä onnistumisen kannalta keskeisistä fokusalueista, **johtaminen ja yhteistyö**

## Työn organisointi

- Tarvitaan aikaa kuunnella asiakasta ja perehtyä tietoihin etukäteen
- Työtehtävien uudelleen organisointi eri ammattilaisten välillä palvelun tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus huomioiden esim. lääkkeen määrääminen, fysioterapeutti jne.
- Moniammatillisissa tilanteissa ratkaisu voi kestää mutta tilannetta auttavat selkeät vastuut ja viestintä

## Mahdollistaminen

- Miten asennemuutos tehdään: Ammattilaisille ohjeet ja myös oikeus toimia parhaaksi näkemällään tavalla
- Johdon rohkaisu ja luottamus, että asiantuntijat osaavat tehdä päätöksiä myös itsenäisesti
- Tiedolla johtamisen kautta fokusta oikeisiin asioihin

## Mittarit kuntoon

- Aletaan mittaamaan oikeita asioita: "Sitä saa mitä mittaa"
- Automaatiota mittaamiseen, jotta siitä tulee sujuvaa ja jatkuvaa
- Tarvitaan myös koko prosessin läpimeneviä mittareita
- Sidotaan osa mittareista asiakkaiden palvelupolkuihin

# Esimerkkejä onnistumisen kannalta keskeisistä fokusalueista, **henkilöstö ja palvelut**

## Osaavat ammattilaiset

- Luottamusta herättävä palvelu
- Kohdataan asiakas, kuunnellaan ja otetaan koppia hänen asiastaan
- Hyvä asiakaspalveluosaaminen ja vuorovaikutustaidot
- Ratkaisukeskeisyys

## Selkeät palvelut ammattilaisten apuna

- Peruspalveluiden tuotteistus asiakaslähtöisesti
- Yksittäisten palveluiden polkujen suunnittelu asiakkaiden näkökulmasta

## Uudenlainen työote ja rooli

- Toisen työnkuvan ymmärtäminen paremmin, jotta voi tehdä yhteistyötä ja ohjata suoraan toiselle asiantuntijalle
- Mukautuminen uuteen rooliin ja uudenlaiseen tapaan toimia ammattilaisena osana asiakaskeskeistä kokonaispalvelua
- Kokeillaan konkreettisesti uusia tapoja

# Asiakkaan ja asiakkaan omaisten ja läheisten osallistaminen vahvemmin terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen

**Asiakkaan aktivointi oman hyvinvoinnin edistämiseen - alueella halutaan olla edelläkävijöitä, ja nostaa omavastuu osaksi arvokeskustelua sotepalveluiden tuottamiseen liittyen.**

## **Mitä tarkoittaa käytännössä**

Asiakkailta vaaditaan ja heitä rohkaistaan ottamaan vahvemmin vastuuta omasta terveydestä ja hyvinvoinnista. Omahoito ja hyvinvoinnin edistäminen tulee selkeäksi osaksi palveluiden tuottamista, esim.

- Sähköisten palveluiden, kuten nettiterapioiden hyödyntäminen, sekä valmennetaan ja annetaan ohjeita omaan kuntoutukseen ja kotihoitoon, sekä tiivistetään yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa.
- Omaiset ja läheiset otetaan mukaan miettimään, miten he voivat luoda edellytyksiä ja tukea esim. ikääntyvän arjessa jaksamista.

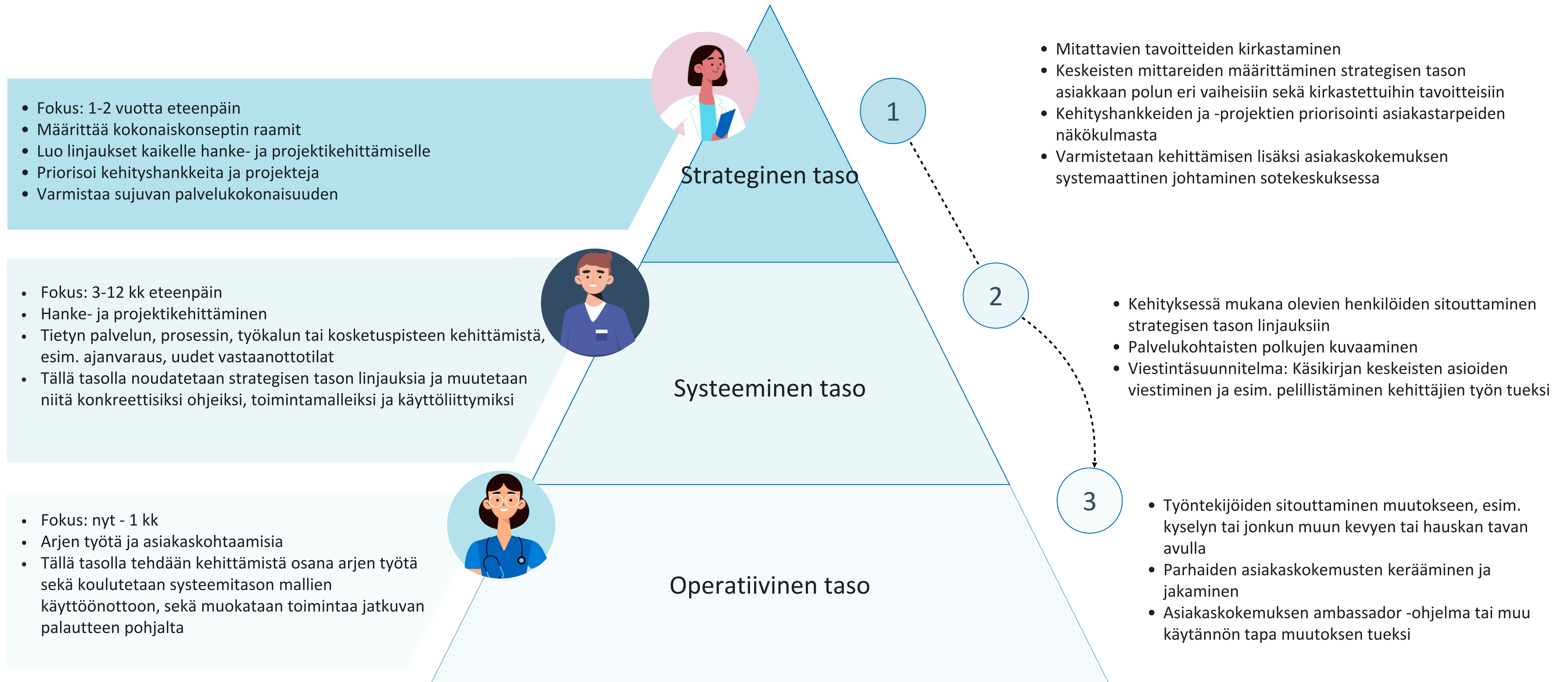


## **Asiakkaan näkökulma**

Asiakkaana minulla on oikeus saada selkokielellä tietoa ja ohjeita siihen, miten itse voin edistää hyvinvointiani ja terveyttäni tai miten voin tukea läheiseni hyvinvointia. Minulta ei vaadita asioita, joista en tiedä riittävästi mutta minulle annetaan työkaluja aktiiviseen osallistumiseen.

Osana palvelutarpeen arviointia voidaan käyttää Oma Suuntima -työkalua, ja siten tunnistaa sopivimmat sote-palveluiden kokonaisuudet ja oma roolini siinä.

# Ehdotuksia seuraaviksi askeliksi



# Asioita, joita asiakaskeskeisessä kehittämisessä ja muutoksessa kannattaa huomioida

## **Korosta asiakaskokemuksen monikanavaisuutta**

Asiakas ei erottele kokemustaan kanava- tai palvelun tuottajakohtaisesti, vaan muodostaa tunnereaktion pohjautuen palvelun kokonaisuuteen. Tämän vuoksi on tärkeää, että asiakaskokemus saadaan palvelut ja kanavat läpileikkaavaksi sekä loogisesti ja kokemuksellisesti yhdenmukaiseksi kokonaisuudeksi. Varmista, että kaikki ymmärtävät, mitä monikanavaisella, yhdenmukaisella ja tunnistettavalla asiakaskokemuksella tarkoitetaan ja hyödynnä asiakaskokemuksen kulmakiviä työkaluna yhtenäisen kokemuksen luomisessa.

## **Korosta asiakaskeskeisyyden hyötyjä asiantuntijuuden kehittämisessä**

Perinteinen asiantuntijaidentiteetti haastaa asiakasnäkökulman. Asiakas ei ole aina oikeassa, mutta hänen kokemuksensa tulee ottaa vakavasti. Asiakkaiden osallistamisessa (tutkimus, testaus jne.) kerätty ymmärrys tulee huomioida päätöksenteossa yhtenä tietoperustana asiantuntijoiden kokemuksen ja näkemyksen lisänä. Minkälaisia ovat sotekeskuksen asiakaskeskeiset asiantuntijat? Ota työstämiseen ja muutokseen mukaan esihenkilöt.

## **Muista, että iso muutos vie aikaa**

Asiakaskokemuksen kehittäminen ei tapahdu pelkästään kehitysprojekteissa, vaan se vaatii organisaatiolta kyvykkyyksien ja kulttuurin kehittämistä. Aikajänteen tulee olla tarpeeksi pitkä, jotta muutosta saadaan aikaan. Pidemmän aikavälin lisäksi voidaan luoda myös lyhyen aikavälin tavoitteet ja varmistaa pieniä, nopeita onnistumisia tavoitteen eteenpäin viemiseksi. Seuraa muutosta ja viesti sen etenemisestä.



# Asioita, joita asiakaskeskeisessä kehittämisessä ja muutoksessa kannattaa huomioida

## **Juhli onnistumisia ja epäonnistumia**

Pelko epäonnistumisesta ohjaa valitsemaan tuttuja ja turvallisia ideoita sekä toimimaan oman yksikön sisällä. Asiakaskeskeistä toimintakulttuuria kehittäessä tulee luoda toimenpiteitä, joilla mahdollistetaan ideoiden kokeilu ja niistä oppiminen ennen kuin ideat laitetaan tuotantoon. On tärkeää nostaa rohkeasti esille epäonnistumisista opitut asiat ja muistaa juhlia pieniäkin onnistumia.

## **Kutsu henkilökunta mukaan**

Henkilökunnalla on runsaasti näkemystä siihen, miten asiakaskokemusta tulisi kehittää ja heidän roolinsa asiakaskokemuksen toteuttamisessa on äärimmäisen tärkeä. Osallistamisen avulla he kykenevät refleктоimaan tahtotilaa omaan työarkeensa ja saavat omistajuutta asiakaskokemuksen kehittämiseen. Kutsu sotekeskuksen koko henkilökunta jatkuvaan asiakaskokemuksen kehittämiseen mutta muista miettiä myös kevyitä tapoja olla mukana.

## **Esimerkillä johtaminen motivoi**

Erilaiset tilaisuudet, viestintä sekä johdon toiminta konkretisoivat haluttua viestiä parhaiten - joko hyvällä tai pahalla. Johdon ja esihenkilöiden sitoutuminen ja tahtotilan sisäistäminen onkin erityisen tärkeää onnistuneessa kulttuurin muutoksessa. Asiakaskokemus kuuluu osaksi jokaisen tason johtamis- ja esimiestyötä ja vaatii asennetta, taitoja, työkaluja ja resursseja. Pohdi, mitä edellä mainituista erityisesti sotekeskuksessa tarvitaan, jotta toivottua muutosta saadaan aikaan?





**ETELÄ-KARJALAN**  
hyvinvointialue

hellon  
😊

**Sote-uudistus**

Käsikirja on osa hankekokonaisuutta Yhteinen tulevaisuus – Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa