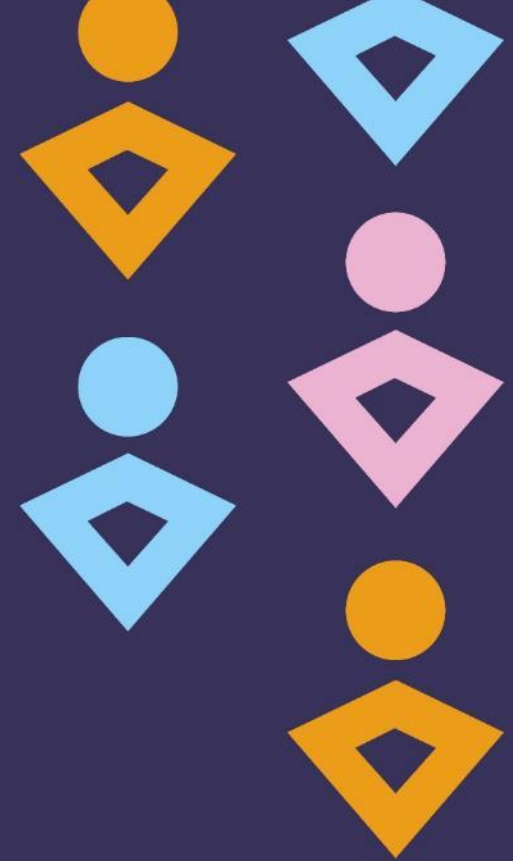


Sotekeskus

Käsikirja asiakaskeskeisen
palvelukokonaisuuden kehittämisen tueksi



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue



Sisällysluettelo

Alkusanat

1. Mikä käsikirja on?
2. Sotokeskuksessa ihminen on keskiössä
3. Hyvä asiakaskokemus tavoitteena
4. Asiakaskeskeisen kehittämisen työkalut
 - 4.1 Asiakkaan palvelupolut
 - 4.2 Tarvepohjaiset segmentit
5. Mitä tavoitteiden saavuttaminen vaatii?
 - 5.1 Toimintakulttuurin fokusalueet, joihin kiinnitettävä huomiota
 - 5.2 Asiakasosallisuus
 - 5.3 Asiakaskeskeisen kehittämisen muistilista

Liite

6. Segmentoinnin toteutus ja kyselytutkimuksen tulokset

Alkusanat

Sotokeskuksen asiakaskeskeisen palvelukokonaisuuden kehittämisen käsikirjan ensimmäinen versio julkaistiin Etelä-Karjalan hyvinvointialueen intraan tammikuussa 2023.

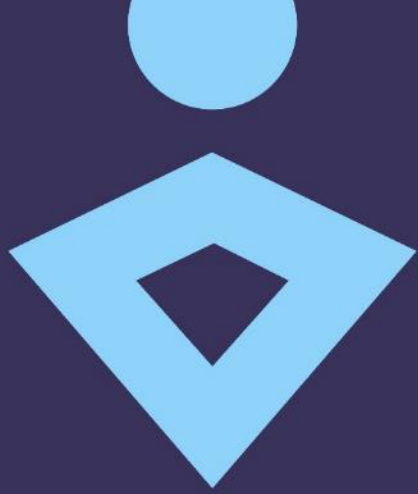
Käsikirja kokonaisuutena on esimerkki strategisen palvelumuotoilun hyödyntämisestä sotealalla. Käsikirjassa tutkimukseen perustuva asiakasymmärrys on nostettu suunnittelun keskiöön. Sen pohjalta luodaan konseptitasoinen suunnitelma siitä, mitä sotokeskuksessa kannattaa asiakaskokemuksen kannalta strategisesti tavoitella.

Tässä päivitetystä versiossa on huomioitu kesäkuussa 2023 julkaistu hyvinvointialueen palvelustrategia, joka on osa hyvinvointialueen strategiakokonaisuutta. Sen päälinjaukset ohjaavat kehittämistä jatkossa.

Vuoden 2023 aikana sotokeskuskonseptia on testattu ja arvioitu useissa eri yhteyksissä. Soteammattilaiset ovat perehtyneet käsikirjassa esiteltyyn sotokeskuskonseptiin ja asiakaskokemuksen kulmakiviin, sekä edelleen pohtineet sen kautta hoidon onnistumista ja jatkuvuutta esimerkiksi moniammatillisen tiimityön näkökulmasta. Käsikirja on auttanut palvelujen siiloutumisilmiön purkamisessa ja yhteisen sanaston rakentamisessa.

Päivitetyn version loppuun on lisätty konkreettisia vinkkejä asiakaslähtöiseen kehittämiseen Etelä-Karjalan hyvinvointialueella.

Heini Hyvärinen ja Kai Hämäläinen



1. Mikä käsikirja on?

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

Käsikirjan tarkoitus

Käsikirja keskittyy strategiseen tasoon ja kuvaa:

- Sotokeskuksen asiakkaan strategisen palvelupolun. Käsikirjassa esitetyt palvelupolut ovat tulevaisuuden polkuja, eli kuvaavat, miten palveluiden käytön tulisi edetä asiakkaan näkökulmasta vaiheittain. Ylätason palvelupolku toimii työkaluna muun muassa asiakaskokemuksen mittaamisen suunnittelussa sotokeskuksen seuraavissa kehitysvaiheissa.
- Kehitystä ohjaavat asiakaskokemuksen kulmakivet ja tarvepohjaiset segmentit.
- Asiakaskeskeisen kehittämisen keskeiset fokusalueet, joihin on kiinnitettävä huomiota. Asiakaskeskeisten palveluiden kehitys on jatkuvaa parantamista, jota tapahtuu organisaation eri tasoilla ja eri henkilöiden toimesta. Tasoilla alaspäin mennessä konkreettisuus lisääntyy.

Miten sisältö on muodostettu?

Sisältö ja työkalut on luotu yhdessä kehittäjiä 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 on toteutettu loppusyksyllä 2022.

Kenelle käsikirja on tehty?

Käsikirjan kohdeyleisö on Etelä-Karjalan sotepalveluiden kehitystyöhön osallistuvat eri alojen asiantuntijat, kehittäjät, esihenkilöt ja johtajat.

Ihminen suunnittelun keskiössä



Miten käytän käsikirjaa työssäni?

Esihenkilö ja johtaja

- Käsikirja esittää ylätason periaatteita ja erilaisia asiakastarpeita, joita voidaan käydä läpi esimerkiksi palavereissa ja pohtia, kuinka hyvin erilaisia asiakkaita huomioidaan arjessa.
- Mieti, miten viet uusia toimintamalleja, tiloja ja välineitä käytäntöön omalle tiimille. Rohkaise kaikkia uudenaikaiseen tekemiseen ja entistä vahvemmin asiakastarpeiden huomioimiseen palveluissa. Näytä omalla toiminnallasi ja viestillä esimerkkiä. Kommunikoiki selkeästi.
- Kerää palautetta asiakkailta ja tiimiltä. Pyri tekemään pieniä muokkauksia toimintaan jatkuvan palautteen pohjalta.
- **Pääasiallinen fokus:** varmistaa uusien tai parannettujen toimintamallien, prosessien, palvelujen ja välineiden 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 projektien priorisointi yhtenäisen ja sujuvan palvelukokonaisuuden saavuttamiseksi.

Kehittäjä

- Lue käsikirjaa ja mieti, miten siinä esitetyt asiat on huomioitu kehittämisessä, jossa olet mukana.
- Järjestä keskustelutilaisuus työkavereillesi, jossa käy keskustelua asiakasnäkökulman vahvistamisesta kehitysprojektissa, esimerkiksi:
- 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 projektitasolla.

Sotekeskus-sanastoa 1/5

Sanasto sisältää sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamiseen liittyviä keskeisiä käsitteitä määritelmien ja termisuosituksineen.



Sosiaalipalvelu

Palvelu, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaan sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä ja osallisuutta sekä ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ongelmia.



Terveyspalvelu

Terveydenhuollon ammattihenkilön tarjoama tai antama palvelu, jonka tarkoituksena on määrittää henkilön terveydentila ja palauttaa hänen terveytensä tai ylläpitää sitä.



Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen palvelu

Palvelu, jonka tarkoituksena on edistää samanaikaisesti sekä asiakkaan sosiaalista hyvinvointia että hänen terveyttään ja toimintakykyään sekä ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ja terveysongelmia



Lähipalvelu

Palvelu, jota annetaan asiakkaan päivittäisessä elinympäristössä tai tarjotaan asiakkaille helposti saavutettavana sähköisenä palveluna.



Matalan kynnyksen toimintamalli

Erityisesti perustason sosiaali- ja terveyspalvelujen toteutuksessa käytettävä toimintamalli, jonka tavoitteena on helpottaa ja nopeuttaa palveluihin pääsyä.

Sotekeskus-sanastoa 2/5

Klikkaa sanastoon:
sotesanastot.thl.fi



Asiakslähtöisyys

Toimintatapa, jossa palvelunantaja näkee asiakkaan yksilönä ja aktiivisena toimijana.

Palveluntuottaja organisoii toimintansa asiakkaan tarpeista ja voimavaroista käsin ja mahdollistaa sen, että asiakas voi toimia asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa tasavertaisena kumppanina.



Palvelutarpeen arviointi

Toiminta, jossa asiantuntija tai ammattihenkilö arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja asiakkuuden edellytyksiä yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä sitä, millä palveluilla tarpeisiin pystytään vastaamaan.

Palvelutarpeen arviointi on suositusermi. Terveystieteiden tutkimuksessa palvelutarpeen arviointi toteutuu yleensä hoidon tarpeen arviointina.



Asiakasohjaus

Asiakkaalle annettava yleinen neuvonta ja ohjaus tai palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehtävä palveluohjaus.



Palveluketju

Tiettylle asiakasryhmälle tiettyyn tarpeeseen suunniteltujen perättäin tai osin yhtäaikaaisesti toteutuvien palvelujen muodostama palvelukokonaisuus.



Palvelukokonaisuus

Asiakkaan palvelutarpeeseen tai asiakasryhmän tarpeisiin perustuva, useista palveluista koostuva kokonaisuus, jonka järjestämiseen, tuottamiseen tai toteuttamiseen voi osallistua yksi tai useampi toimija.

Hyvinvointialue määrittelee palvelukokonaisuudessa eri palvelujen suhteet toisiinsa, palvelujen yhteensovittamisen periaatteet sekä palveluntuottajien työnjaon ja vastuut.

Sotekeskus-sanastoa 3/5



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.



ICF-luokitus, yhtenäinen toimintakykytieto

Kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus (ICF) kuvaa, miten sairauden ja vamman vaikutukset näkyvät yksilön elämässä. ICF kuvaa toimintakykyä biopsykososiaalisesta kokonaisvaltaisesta näkökulmasta. Tarvitsemme ICF:ää luomaan yhteisen kielen ja parantamaan eri sidosryhmien välistä viestintää. Joskus sidosryhmien ammattikieli vaikeuttaa yhteistyötä johtaen päällekkäisiin, tarpeettomiin tai puuttuviin palveluihin.



Asiakasosallisuus

tarkoittaa joko omaan palveluun tai palvelujärjestelmän suunnitteluun osallistumista.

Osallisuudessa voidaan nähdä erilaisia tasoja edustuksellisesta osallisuudesta aina kehitystä ohjaavaan osallisuuteen.

Suunnitteluosallisuus

toteutuu, kun asiakkaat vaikuttavat yleisellä tasolla palvelujen tai toiminnan laatuun.



Yhteissuunnittelu ja yhteiskehittäminen

konkretisoivat esimerkiksi palvelujen käyttäjien ja muiden sidosryhmien osallistumisen palvelujen, toimintaympäristöjen, toimintamallien tai organisaation kehittämiseen yleisellä tasolla. Tyypillisesti yhteiskehittäminen toteutetaan työpajoina, jotka perustuvat taitavaan fasilitointiin ja erilaisiin hyviksi havaittuihin menetelmiin.



Muotoilujattelu

on muotoilutoimintaa laajempi viitekehys, joka liittyy yleisellä tasolla käyttäjälähtöisyyden edistämiseen, osallisuuden vahvistamiseen, kansalaisyhteiskuntaan, yhteisöllisyyteen ja esimerkiksi muutoskyvyn johtamiseen. Muotoilujattelulla voidaan myös edistää keskustelukulttuuria, sekä vaikuttaa luottamukseen muodostumiseen ja erilaisiin asenteisiin.

Sotekeskus-sanastoa 4/5



Asiakaskeskeisyys kehittämisessä

tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarve ohjaa kehitystyötä ja tuotantoa.

Asiakaskeskeisessä organisaatiossa asiakas on mukana kehittämisprojektin alusta loppuun.



Asiakaskokemus

syntyy kaikessa organisaation ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa.

Asiakaskokemus on lopputulos arvoketjusta, jonka läpi asiakas sotekeskuksessa kulkee.

Asiakasarvo muodostuu kolmella eri tasolla: toiminnallinen taso, tunnetaso ja merkitystaso. (ICF: fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen)



Asiakkaan palvelupolku

kuvaa palveluprosessin ja kohtaamiset asiakkaan näkökulmasta vaiheittain sekä näyttää, mitä kosketuspisteitä asiakas käyttää palvelun aikana.

Palvelupolku perustuu asiakkaan palvelutarpeeseen.

Palvelupolku auttaa hahmottamaan asiakkaan kokemuksen visuaalisena ja ajallisena prosessina.



Palvelutuokiot

ovat palvelun piirissä olemisen vaihteita. Harvoin mikään palvelukokonaisuus toteutuu yhdellä kertaa, vaan siinä on eri aikoina ja eri paikoissa tapahtuvia osakokonaisuuksia.

Palvelutuokiota ovat esimerkiksi ajanvaraus, vastaanotto, jatkotutkimukset ja seurantakäynnit.

Sotekeskus-sanastoa 5/5



Kontaktipiste

kuvaa vuorovaikutustilannetta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä.

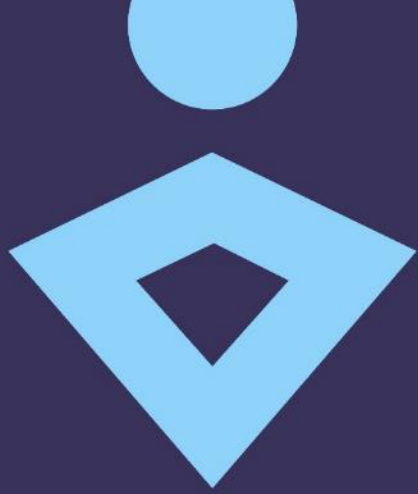
Tämä voi olla niin fyysinen, digitaalinen kuin kasvotusten käyty keskustelu, asiakkaan, itsepalvelu tai asiakkaalle annettavat materiaalit ja ohjeet.



Kriittinen piste

on asiakkaan palvelupolun kohta, jolla on erityisen suuri vaikutus joko hyvän tai huonon asiakaskokemuksen syntymiselle.

Kriittinen piste kannattaa huomioida sekä suunnittelussa että palvelun tuottamisessa.



2. Sotekeskuksessa ihminen on keskiössä

- Sotekeskus Etelä-Karjalan hyvinvointialueella
- Mitä sotekeskus tarkoittaa organisaation näkökulmasta
- Mitä sotekeskus tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta
- Alueellisia lähtökohtia kehittämiselle
- Etelä-Karjalan hyvinvointialueen strategia, palvelustrategia ja toimintajärjestelmä

Sotokeskus Etelä-Karjalan hyvinvointialueella

Sotokeskusta on kehitetty Yhteinen tulevaisuus – Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Etelä-Karjalassa -hankkeen rahoituksen avulla.



Mitä sotekeskus tarkoittaa organisaation näkökulmasta

1. Asiakkaan oma kokemus ja tarve keskiössä

Erilaisten asiakastarpeiden ymmärrys ja selkeät asiakkaan palvelupolut ovat kaiken pohjalla. Tarvittaessa omahoitaja tai moniammatillinen omatiimi on asiakkaan käytettävissä. Asiakkaan kokema arvo ohjaa kehitystä.

2. Monipuoliset maakunnalliset peruspalvelut

Kokonaisuus sisältää vastaanotot toimipisteissä, digipalvelut ja liikkuvat palvelut. Palvelut ovat asiakkaiden saavutettavissa ja lähellä: kotisohvalta digipalveluita hyödyntäen tai toimipisteellä niitä tarvitseville. Palvelurakenne on avopainotteista.

3. Palveluosaamisen verkosto

Tiivistä yhteistyötä tehdään niin sisäisesti kuin eri kumppanuustoimijoiden (sote, kunta, kolmassektori jne.) kesken. Työtä tehdään yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaan teknologiaa ja tekoälyä hyödyntäen. Osaamisen hyödyntäminen lisää työhyvinvointia.

4. Asiakkaat ja omaiset osana palveluita

Asiakkaat ja omaiset ovat kumppaneitamme. Asiakkaiden omien voimavarojen ja omatoimisuuden vahvistaminen on tärkeää. Kehitämme palveluja asiakkaiden kanssa.



Mitä sotekeskus tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta

1. Palvelut ovat saatavillani

Pääsen helposti ja nopeasti tarvitsemi asiantuntijan, esimerkiksi hoitajan, lääkärin, sosiaalityöntekijän tai fysioterapeutin vastaanotolle. Erityisesti kynnyksettömät palvelut tulevat paremmin saavutettavaksi.

2. Minulla on laajemmin mahdollisuuksia valita itselleni sopiva tapa asioida

Voin valita tilanteeseeni parhaiten sopivan palvelukanavan. Voin asioida toimipisteissä, digipalveluissa ja liikkuvissa palveluissa.

3. Saan apua ensimmäisellä yhteydenotolla

Minut ohjataan suoraan oikealle asiantuntijalle. Terveystuollon palvelujen lisäksi myös sosiaalipalvelujen neuvonta on helpommin saatavilla eri palvelukanavissa.

4. Minusta otetaan koppia ja minua palvellaan

Saan tarvittaessa oman yhteyshenkilön, joka varmistaa, että saan kokonaisvaltaista palvelua. Minun ei tarvitse tietää, mitä organisaation osaa ammattilaiset edustavat tai itse järjestää tarvitsemaani palvelukokonaisuutta.



Alueellisia lähtökohtia kehittämislle

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



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

Joitain alueellisia huomioita väestön tilasta:

Sairastavuus on alueella keskimääräistä hieman suurempaa, esimerkiksi:

- Sepelvaltimotauti on yleistä ja diabetesluvut ovat huolestuttavat.
- Suun terveydessä on parannettavaa: alueella on muun muassa keskimääräistä enemmän lapsia, joilla on runsaasti kariesta.
- Nuorten ahdistuneisuus on lisääntynyt.



128 000 asukasta

16 108

47 731

26 303

19 356

11 847

4 762

0–14-vuotiasta

15–49-vuotiasta

50–64-vuotiasta

65–74-vuotiasta

75–84-vuotiasta

tai yli 85-vuotiasta

Alueen ikäjakauma 31.12.2021.



ETELÄ- KARJALAN

hyvinvointialue



VISIONME: Olemme edelläkävijäyhteisö, jonka vuoksi hyvinvointialueellamme on saavutettavat palvelut, Suomen hyvinvoivin väestö ja onnellisimmat työntekijät.

MISSIONME: Toimintamme lisää asukkaidemme terveyttä, toimintakykyä ja turvaa läpi elämän.

**STRATEGIAMME
KÄRJET:**



**HENKILÖSTÖÖN
PANOSTAMINEN**



**PROSESSIT
JA SUJUVUUS**



**PALVELUIDEN
PORRASTUS**



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



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



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



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

Palvelustrategia 1/2

Lakisääteinen palvelustrategia on osa hyvinvointialueen strategiakokonaisuutta. Se kuvaa miten järjestämisvastuu toteutetaan; mitä tuotamme itse ja mitä kumppanimme tuottavat.



“Kehitämme palveluitamme tiiviissä yhteistyössä asiakkaidemme, kumppaniemme ja kolmannen sektorin kanssa asiakaskokemustietoa sekä muuta laatutietoa systemaattisesti hyödyntäen.”

[Lue lisää Etelä-Karjalan hyvinvointialueen strategiasta vuosille 2023–2025](#)

Palvelustrategia 2/2

Palvelustrategiaan kirjatut lupaukset:

Säilytämme laajan päivystyksen sairaalan Etelä-Karjalassa

Laajan päivystyksen säilyttäminen maakunnassa turvaa väestömme terveyspalvelutarpeen. Sairaalan kehittäminen ja ylläpitäminen on oleellista väestön terveyspalvelutarpeen turvaamiseksi ja kokonaiskustannusten hallitsemiseksi sekä alueen vetovoimatekijänä.

Sairaalan sijainti on myös koko Suomen kannalta strategisesti keskeinen. Kehitämme erikoissairaanhoidon yhteistyötä erityisesti eteläisen yhteistyöalueen ja muiden lähihyvinvointialueiden kanssa.

Turvaamme saavutettavat palvelut alueen asukkaille

Lähipalveluita turvataan erityisesti niiden palveluiden osalta, joita tarvitaan usein ja toistuvasti. Tarkoituksenmukaisia ja kustannustehokkaita erityisosaamisen palveluita on saatavilla paikallisesti.

Sitoudumme kehittämään liikkuvia ja digitaalisia palveluitamme, kumppanuusyhteistyötämme sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasohjaustamme. Palveluita parannamme jatkuvan kehittämisen mallin mukaisesti yhteistyössä asiakkaidemme ja potilaidemme kanssa.

Tasapainotamme taloutta

Samassa yhteydessä lupaamme henkilöstöllemme, että tällä palvelustrategiakaudella talouden tasapainottamisen keinot eivät pidä sisällään tuotannollistaloudellisista syistä henkilöstön irtisanomisia. Palveluiden uudistuessa tehtävien ja työnkuvan muutoksia on kuitenkin odotettavissa suurella osalla henkilöstöstä kaikilla organisaation tasoilla.

Organisaatiokulttuurin kehittämisen edetessä odotamme henkilöstöltä lupausta vastuullisuudesta toiminnan jatkuvassa parantamisessa ja roolista rakenteellisten muutosten toteuttamiseksi. Rakennamme talouden tasapainottamisen toimenpideohjelman pysyvästi ja todellisesti kulurakennetta keventäen ja kasvukehitystä hilliten. Emme vaaranna lakisääteisiä palveluita lyhytjänteisillä tai tempoilevilla tasapainotustoimenpiteillä.

Panostamme seinien sijaan palveluihin

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palveluverkkoanalyysi valmistuu syksyllä 2023. Palveluverkkomme tulee sisältämään Imatran ja Lappeenrannan laajan palveluvalikoiman sote-keskukset sekä eri tavoin resursoituja perustason sote-keskuksia. Kaikissa sote-keskuksissa toimitaan yhdenmukaisesti parhaisiin käytäntöihin perustuvien toimintamallien.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen toimitilojen nykytilaselvitys on tehty alkuvuoden 2023 aikana ja siihen pohjautuva toimitila- ja palveluverkkoanalyysi-projekti on käynnistetty keväällä 2023. Analyysiin pohjautuvat palveluverkkolinjaukset on tarkoitus tehdä osana talouden sopeutusohjelmaa huomioon ottaen eri vaihtoehtojen taloudellinen ja strateginen vaikuttavuus.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen toimintajärjestelmä

Toimintajärjestelmä on menetelmä, jolla strategian kärjet ja arvot saadaan työskentelemään yhdessä siten, että visio muuttuu todeksi.

Toimintajärjestelmä sitoo strategiakärjet, arvot, johtamisjärjestelmän ja parantamisen mallin yhteen.

ETELÄ - KARJALAN HYVINVOINTIALUEEN TOIMINTAJÄRJESTELMÄ

Ihmisten kunnioittaminen

Turvallinen ja kunnioittavaympäristö

Ota asiakkaat kumppaneiksi

- Asiakkaat, potilaat ja perheet ovat kumppaneitamme
- Hyödynnäme asiakkaiden kokemusta
- Kehitämme yhdessä asiakkaiden kanssa

Sitouta yksiköt ja tiimit

- Yhteisön sopimus toimintatavoista
- Henkilökohtainen kasvu ja tunnustuksen saaminen työstä
- Johtamisen kompetenssit, valmentava johtaminen

Palveluiden sujuvuuden parantaminen

- Asiakkaan kokemus arvo ohjaa kehitystä
- Strategian toimeenpanon ohjaaminen tavoitteiden ja avaintulosten kautta
- Toiminnan - ja tuotannon-ohjausjärjestelmät



Jatkuva parantaminen

Lisää palveluidenluotettavuutta ja vakautta

Johda laatua

- Laatu muodostuu asiakasarvon ja toimivan palvelun kautta hukkaa vähentäen
- Työn vakiointi
- Poikkeamien hallinta

Kiihdytä vaikutavuutta palveluissa

- Nopeus ja ketteruus
- Innovointi
- Plan-Do-Study-Act jatkuva arviointi ja parantaminen

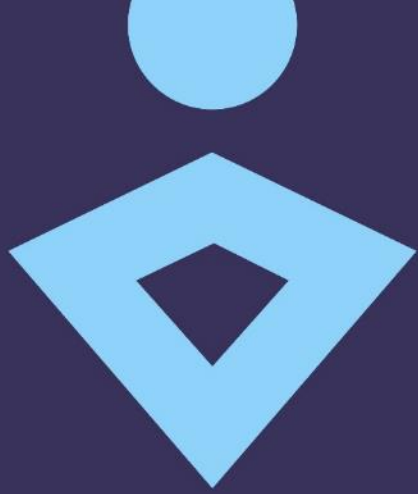
Vahvat perustukset

Etelä - Karjalan hyvinvointialueen johtamisjärjestelmä

Selkeät ohjeet ja roolit strategisen linjakkuuden varmistamiseksi, siilot ylittävä johtaminen, päivittäisjohtaminen

Parantamisen malli - Kehittämisen periaatteet, työkalut ja menetelmät

5S, vakioitu työ, visuaalinen johtaminen, Plan-Do-Study-Act, innovointi, oikea-aikaisuus, kokonaisarkkitehtuurin hallinta



3. Hyvä asiakaskokemus tavoitteena

- Hyvän asiakaskokemuksen kulmakivet
- Asiakkaan näkökulma ja työntekijän näkökulma
- Kulmakivi: Inhimillinen kohtaaminen
- Kulmakivi: Luottamuksen lunastaminen
- Kulmakivi: Proaktiivinen ote

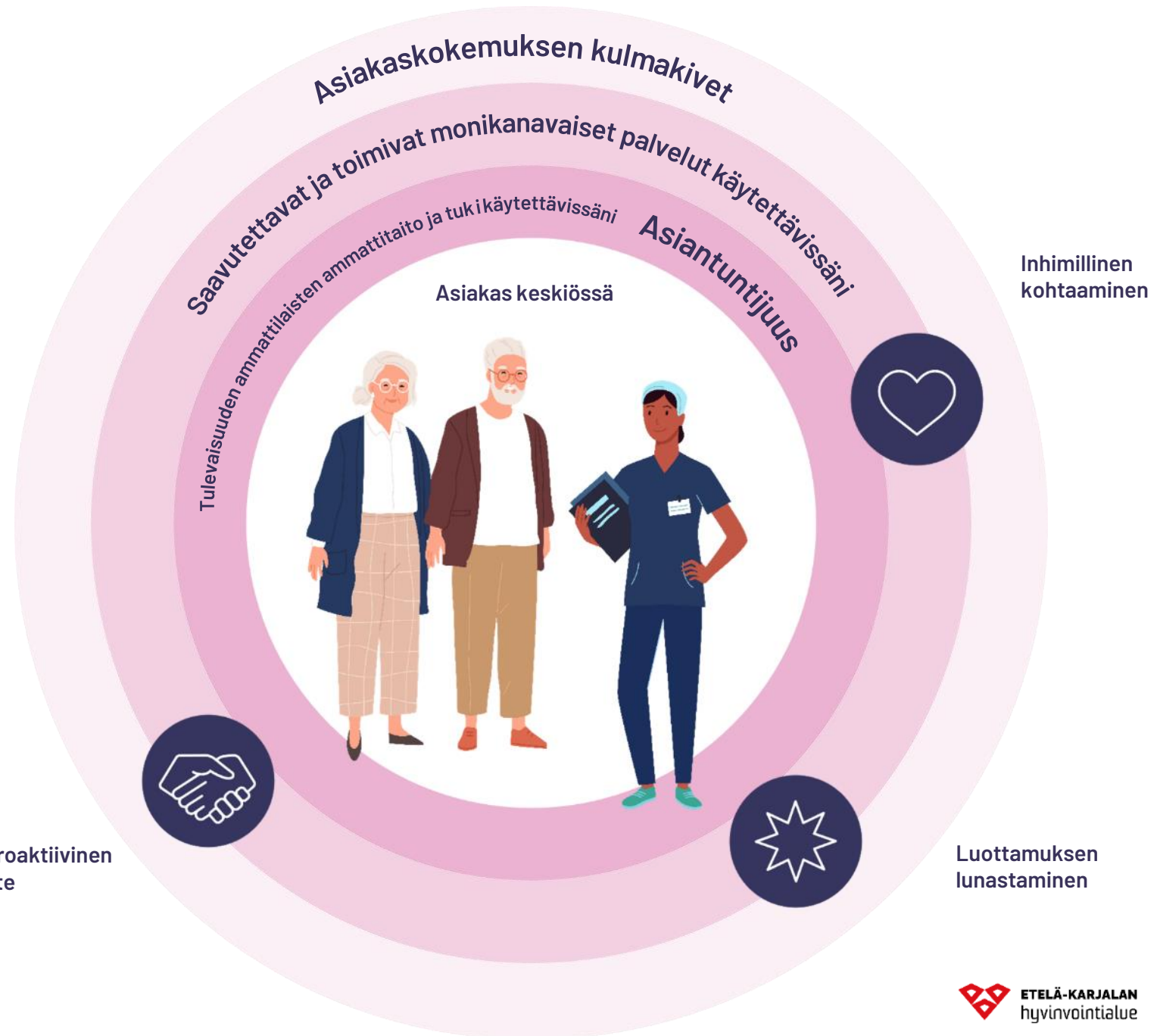
Hyvän asiakaskokemuksen kulmakivet

Asiakaskeskeistä kehittämistä ohjaavat kaikkia asiakkaita yhdistävät hyvän asiakaskokemuksen kulmakivet.

Asiakaskokemuksen kulmakiviä voidaan hyödyntää laajasti asiakaskokemuksen kehittämisessä ja johtamisessa.

Sotekeskus-käsikirjaa varten tehdyssä asiakastutkimuksessa kulmakivet kuitenkin keskittyivät erityisesti palvelutilanteisiin, jolloin asiakas on jo päässyt hoidon piiriin.

Proaktiivinen ote



Asiakkaan näkökulma ja työntekijän näkökulma

Asiakkaan näkökulma

Asiakastutkimuksessa nousi kolme asiaa ylitse muiden, jotka luovat hyvän asiakaskokemuksen.



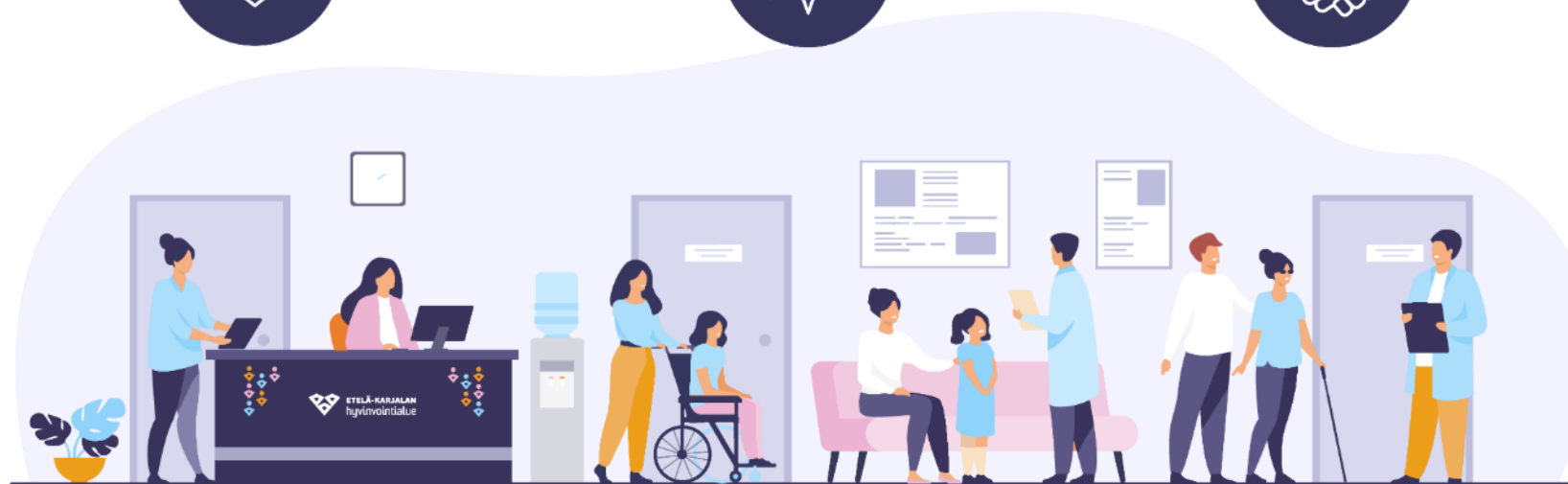
Inhimillinen kohtaaminen



Luottamuksen lunastaminen



Proaktiivinen ote



Työntekijän näkökulma

Miten työntekijät luovat hyvää asiakaskokemusta.



Mie turvaan.



Mie uskallan.



Mie vastaan.



Mie välitän.

Kulmakivi: Inhimillinen kohtaaminen

Asiakkaan näkökulma

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 tuntee 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.



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

“Mukava hoitaja päivystyksessä, joka rauhoitteli.”

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



Työntekijän näkökulma

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



Kulmakivi: Luottamuksen lunastaminen

Asiakkaan näkökulma

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.



“Minulle kerrotaan, minun ei tarvitse itse ymmärtää kysyä”

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

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



Työntekijän näkökulma

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

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



Kulmakivi: Proaktiivinen ote

Asiakkaan näkökulma

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.



"Ohjaaminen eteenpäin:
Mitä tapahtuu seuraavaksi?"

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

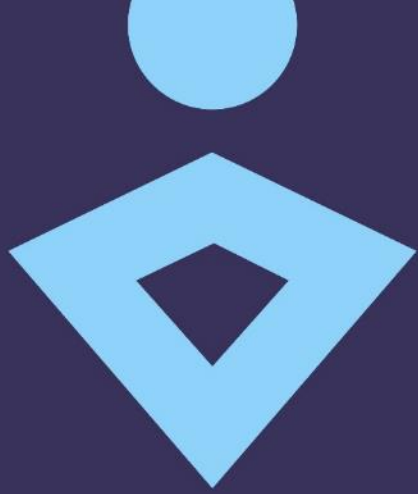
"Minulle kerrottiin eri asioita
kuin mitä tietoihini oli kirjattu."



Työntekijän näkökulma

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





4. Asiakaskeskeisen kehittämisen työkalut

4.1 Asiakkaan palvelupolut

4.2 Tarvepohjaiset segmentit

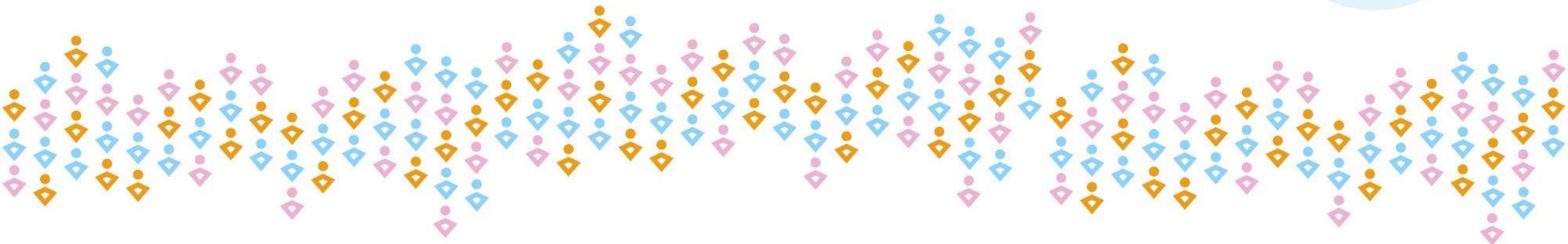
4.1 Asiakkaan palvelupolut

- Palvelupolku
- Asiakkaan palvelupolku keskiössä
- Asiakkaan palvelupolut kehittämisen työkaluna
- Asiakkaan palvelupolku, strateginen ylätaso
- Asiakkaan palvelupolku, asiakaskokemus
- Asiakkaan palvelupolku, kriittiset pisteet

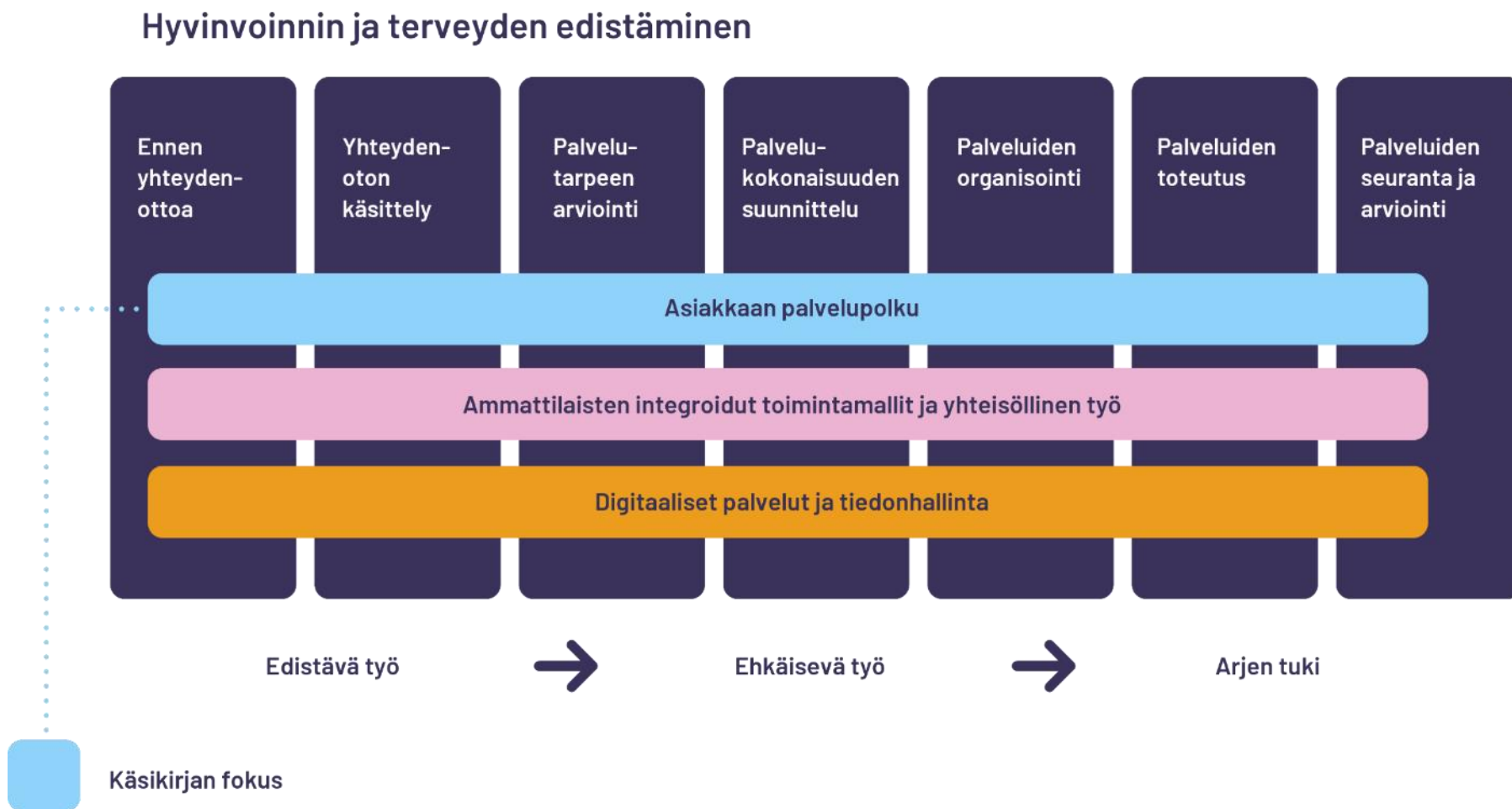
Palvelupolku

Palvelupolku on asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva suunnitelmallinen, yksilöllisesti toteutettava ja vaiheittain etenevä kokonaisuus, joka koostuu useista eri palveluista tai palveluprosesseista.

Palvelupolkukuvauksessa kuvataan asiakkaan/potilaan näkökulmasta, miten palvelutarpeen arviointi, palvelujen vaiheet ja palvelujen kokonaisuus toteutetaan hyvinvointialueella. Poluissa kuvataan asiakkaan ja palvelun tuottajan välisten kohtaamisten eli palvelutapahtumien joukkoa. Eri asiakasryhmillä polku muodostuu erityyppisistä palvelutapahtumista. Ihmisen on helppo tarkistaa polusta, miten ja missä palvelu on järjestetty ja mitä siinä tapahtuu.



Asiakkaan palvelupolku keskiössä



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.
- Ylätason polku toimii työkaluna muun muassa asiakaskokemuksen mittaamisen suunnittelussa sotekeskuksen seuraavissa kehitysvaiheissa.
- Strategisen tason polku ei keskity kuvaamaan tiettyä palvelua, vaan kuvaamaan eri palveluille yhteisen ylätason vaiheet.

Strateginen ylätason palvelupolku:

Kuvaa asiakkaan koko elinkaaren organisaatiossa – Huomioi asiakassuhteen kokonaisuudessaan.



Asiakkaan palvelupolku kuvaa asiakkaan palvelupolun tietyn palvelun piirissä. Se voidaan jakaa **palvelutuokioiksi** kutsuttuihin osakokonaisuuksiin, jotka tapahtuvat eri aikoina eri paikoissa.

Palvelupolun **kontaktipisteet** kuvaavat tarkasti asiakkaan kosketuspisteet tietyn palvelutuokion aikana. Kosketuspiste voi olla mikä tahansa palvelukokemukseen vaikuttava yksityiskohta, kuten opaste, neuvominen tai palveluautomaatin käyttö.

Asiakkaan palvelupolku, strateginen ylätaso

Sote-keskuksessa tapahtuva palveluiden tarjoaminen



Asiakkaan palvelupolun vaiheet

Tarvitsen tietoa tai apua.

1. Asiakas ymmärtää tarvitsevänsä apua tai tietoa.
2. Asiakas etsii tietoa palveluista ja/tai yhteydenottotapaa.
3. Saa apua ja tietoa.

Toiminta: Mitä asiakas tekee eri vaiheissa

Minun on helppo ottaa yhteyttä ja hakeutua palveluihin.

4. Asiakas ottaa yhteyttä sotekeskukseen. Asiakas kertoo tilanteestaan itselleen sopivimmalla tavalla.
 - 4.1 Asiakkaalla on selkeät ja helposti saavutettavat palvelukanavat käytettävissään.
 - 4.2 Asiakas saa heti ratkaisun akuuttiin tarpeeseen avulla, tiedolla tai itsehoidolla.

Minut ohjataan tilanteeseeni sopivan ratkaisun pariin. Tiedän, miten minun tulee toimia.

5. Asiakkaan kertoman pohjalta tehdään palvelutarpeen arviointi. Asiakas tietää, mitä tapahtuu seuraavaksi.
 - 5.1 Asiakkaalle annetaan selkeä suunnitelma parhaiten soveltuvasta palvelusta, toimenpiteistä tai palvelukokonaisuudesta. Asiakas saa vastaanottoajan.
6. Asiakas valmistautuu sovitun mukaisesti, esimerkiksi noudattaa ohjeita ennen laboratorionkäyntiä.
7. Tarvittaessa asiakas saa yhteyshenkilön, joka varmistaa, että palvelukokonaisuus etenee suunnitellusti.

Saan tarvitsemani hoidon, avun tai tuen.

8. Asiakas saapuu vastaanotolle toimipisteeseen tai hoitaa asiansa etävastaanotolla mobiililaitteen / tietokoneen / puhelimen avulla.
9. Asiakas tapaa empaattisen ja kuuntelevan asiantuntijan.
10. Asiakas toteuttaa omahoitoa selkeän ohjeistuksen ja tarvittavien työkalujen ja tuen avulla.

Hyvinvointini varmistetaan loppuun saakka.

11. Asiakkaan omahoito ja palveluiden käyttö jatkuu sovitun ajanjakson, jonka aikana tehdään jatkuvaa palvelutarpeen arviointia asiakkaan kanssa.
 - 11.1 Tarvittaessa päivitetään suunnitelmaa (esimerkiksi asiakas ohjataan toiselle ammattilaiselle).
12. Asiakkaan palvelu päättyy, kun tilanne on ratkaistu. Asiakas voidaan myös ohjata muiden palveluiden kuten 3. sektorin pariin, jos sieltä löytyy sopivin jatkotuki.
13. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta palvelukokemuksestaan.

Asiakkaan palvelupolku, asiakaskokemus

Sote-keskuksessa tapahtuva palveluiden tarjoaminen



Asiakkaan palvelupolun vaiheet

Tarvitsen tietoa tai apua.

Minun on helppo ottaa yhteyttä ja hakeutua palveluihin.

Minut ohjataan tilanteeseeni sopivan ratkaisun pariin. Tiedän, miten minun tulee toimia.

Saan tarvitsemani hoidon, avun tai tuen.

Hyvinvointini varmistetaan loppuun saakka.

Minun on helppo ottaa yhteyttä.

Palvelut on selkeästi kuvattu asiakkaan näkökulmasta. Yhteystiedot ja palvelukanavat ovat helposti löydettävissä. Asiakkaalle tulee tunne, että saa olla yhteydessä.

Tarjolla on materiaaleja, jotka kannustavat yhteydenottoon tai auttavat asiakasta reflektoimaan omaa tilannettaan.

Minua halutaan auttaa ennen kuin tilanne pahenee.

Asiakas kokee ammattilaisten ymmärtävän hyvin, että oikeaan hoitoon pääsyn pitkittäminen saattaa vaikeuttaa tilannetta ja monimutkaistaa hoitoa.

Asiakkaalle on tärkeää, että häntä kuullaan, hänen tilanteensa ymmärretään ja hänen huoleensa suhtaudutaan vakavasti.

Tiedän saavani apua, vaikken ole hyvä ilmaisemaan itseäni.

Asiakkaalle voi olla vaikeaa löytää sanoja ilmaista omaa tilannettaan, joten erilaisten ilmaisutapojen tarjoaminen voi olla avainasemassa oikean avuntarpeen ja tilanteen tunnistamisessa.

Asiakas kokee, että ammattilainen auttaa häntä ilmaisemaan vaikeankin asian ja ohjaa sopivan avun piiriin.

Voin luottaa tiedon siirtyvän ammattilaisten välillä.

Asiakas kokee, ettei hänen tarvitse kertoa tilannettaan moneen kertaan tai murehtia siitä, onko tieto siirtynyt oikein ammattilaiselta toiselle. Asiakkaalla on turvallinen olo ja hänet pidetään ajan tasalla hoidon eri vaiheista ja ammattilaisten tekemistä kirjauksista.

Monimutkaisemmissa tilanteissa turvallisuudentunnetta lisää yksi koordinoiva yhteyshenkilö, joka vastaa asiakkaan asioiden sujuvasta etenemisestä. Asiakkaalle on tärkeää voida luottaa asiantuntijoihin, eikä häntä kannata huolestuttaa ammattilaisten välisillä erimielisyyksillä.

Minulle jaetaan aktiivisesti selkokielistä ja ymmärrettävää tietoa.

Asiakas kokee, että hänet pidetään ajan tasalla ja hän saa selkeät ja ymmärrettävät toimintaohjeet hoidon eri vaiheissa. Hän ei koe olevansa itsehoitossakaan yksin, ja hän tietää miten toimia eri tilanteissa. Asiakkaan kanssa ollaan aktiivisesti vuorovaikutuksessa hoidon onnistumisen varmistamiseksi. Asiakkaan ei tarvitse itse muistaa kysyä tai varmistaa asioita, vaan ammattilaiset tekevät sen hänen puolestaan.

Asiakas ymmärtää, mitä tietoja hänestä kirjataan eri järjestelmiin ja hänelle kerrotaan, miten niitä voi tarkistaa. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja hänelle kuuluvista tuista ja palveluista. Asiakas voi antaa palautetta.

Minut kohdataan ihmisenä kokonaistilanteeni huomioiden.

Asiakas kokee, että häntä kuunnellaan ja hänen asiansa on tärkeä. Hän tuntee olonsa turvalliseksi, eikä hänen tarvitse kokea tilanteestaan häpeää tai syyllisyyttä. Hänet huomioidaan kokonaisena ihmisenä (fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisena olentona) ja hän saa ymmärrystä esimerkiksi eri vaihtoehtoisista yhteydestä toisiinsa. Asiakkaan tilanteesta riippuen voi myös olla tärkeää huomioida asiakkaan läheisten rooli hoidon onnistumisessa sekä mahdolliset sivuvaikutukset tai ongelmien juurisyyt suhteessa perheenjäsenten jaksamiseen ja hyvinvointiin.

Asiakkaan palvelupolku, kriittiset pisteet

Sote-keskuksessa tapahtuva palveluiden tarjoaminen



Asiakkaan palvelupolun vaiheet

Tarvitsen tietoa tai apua.

Minun on helppo ottaa yhteyttä ja hakeutua palveluihin.

Minut ohjataan tilanteeseeni sopivan ratkaisun pariin. Tiedän, miten minun tulee toimia.

Saan tarvitsemani hoidon, avun tai tuen.

Hyvinvointini varmistetaan loppuun saakka.

Kriittiset pisteet

Tietoa palveluista ja asiointikanavista sekä asiakkaalle kuuluvista oikeuksista.

Hoitoon pääseminen ja aikojen saaminen riittävän nopeasti. Päivystyksen kuormittuminen ilmiönä vastaanottoaikojen puuttuessa.

Tiedonsiirto asiakkaalta asiantuntijalle, esimerkiksi palvelutarpeen tunnistaminen, kun asiakkaalla haasteita ilmaista itseään.

Tiedonsiirto asiantuntijalta asiantuntijalle, esimerkiksi erimielisyys potilaan hoidossa.

Tiedonsiirto asiakkaalle, omaisille tai läheisille, esimerkiksi asiakkaan pitäminen ajan tasalla ja ohjeistaminen.

Tiedonsiirto järjestelmiin, esimerkiksi asiakkaan opastaminen omien / alaikäisen lapsen tietojen tarkastelussa.

Tiedonsiirto asiantuntijalta asiantuntijalle, esimerkiksi asiantuntijan vaihtuessa.

Asiakkaan riittävä ohjeistaminen ja tukeminen omahoidossa.

4.2 Tarvepohjaiset segmentit

- Asiakastutkimuksen yleiset löydökset ja merkitys sotekeskukselle
- Mistä segmentoinnissa on kyse?
- Segmenttien koot ja odotukset palveluille
- Segmenttien väliset erot
- Suhtautuminen digitaalisiin palvelukanaviin

Asiakastutkimuksen yleiset löydökset ja merkitys sotekeskukselle

Yhteiset kaikkia segmenttejä koskevat läpileikkaavat löydökset:

1. Ammattilaiselta odotetaan myös inhimillisyyttä ja proaktiivisuutta.

2. Asiakkaat ovat kiinnostuneita sotekeskuksen palveluista hyvinvoinnin tukijana.

3. Asiakkaat ovat valmiita hyödyntämään digipalveluja monipuolisesti.

4. Palvelujen kriittiset vaiheet liittyvät usein tiedonsiirtoon.

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



1. Ammattilaiselta odotetaan myös inhimillisyyttä ja proaktiivisuutta

Asiantuntijuuden lisäksi hyvinvointialueen asiakkaille on tärkeää ammattilaisten tunnetaidot. Asiantuntijalta odotetaan kykyä kuunnella asiakkaan huolia aidosti ja suhtautua niihin riittävällä vakavuudella.

Asiakkaat mainitsivat huonoiksi kokemuksikseen tilanteita, joissa he olivat kokeneet vähättelyä, sivuuttamista tai jopa syyllistämistä palvelutilanteiden aikana.

Lisäksi ammattilaisilta odotetaan vuorovaikutustaitoja ja proaktiivisuutta. Esimerkkeinä mainittiin tilanteet, joissa toivotaan asiantuntijan proaktiivisesti jakavan tietoa muun muassa potilaalle kuuluvista oikeuksista ja hoitoon liittyvistä yksityiskohdista.

Merkitys Etelä-Karjalan sotekeskukselle

Panostamalla asiakkaan ensikohtaamiseen sotekeskuksella on mahdollisuus syventää asiakasymmärrystä ja varmistaa, että asiakkaan tilanne tunnistetaan ja asiakas saa nopeasti tarvitsemansa avun ilman "siirtelyä asiantuntijalta toiselle".



"Toivon, ettei sivuuteta sitä mitä ihminen omasta kokemuksestaan ja voinnistaan kertoo."



“Rokotuksia, mittauksia tai teemapäiviä siellä missä ihmiset liikkuvat, esimerkiksi kauppakeskuksissa.”

2. Asiakkaat ovat kiinnostuneita sotekeskuksen palveluista hyvinvoinnin tukijana

Hyvinvointialueen asiakkaat ovat kiinnostuneita sotekeskuksen tarjoamista terveyttä ja hyvinvointia edistävästä palveluista. Kyselyyn vastanneista 82 % kokee, että sotekeskus voisi tukea heitä hyvinvoinnin edistämässä omatoimisesti.

Suosituimpia tuen muotoja ovat: selkeät ohjeet ja vinkit matalan kynnyksen toimenpiteisiin hyvinvoinnin edistämiseksi, digitaaliset ratkaisut hyvinvoinnin tukena, ennaltaehkäisevät palvelut sekä asiakkaille personoidut terveystuotokset.

Merkitys Etelä-Karjalan sotekeskukselle

Tilaisuus ottaa suurempi rooli holistisena terveyden ja hyvinvoinnin edistäjänä tukemalla asiakkaita ennaltaehkäisevässä toiminnassa esimerkiksi tarjoamalla kynnyksettömiä palveluita kevyemmin tuotettuna eri palvelukanavissa.



“Kyllähän se etävastaanottokin voisi olla mukana, niin ei tarvitsisi täältä kotoa kipeällä jalalla lähteä.”

3. Asiakkaat ovat valmiita hyödyntämään digipalveluja monipuolisesti

Kyselyyn vastanneista 60 % sanoo hyödyntävänsä mahdollisimman paljon tai hyödyntävänsä jossain tilanteissa digitaalisia palvelukanavia asioidessaan terveydenhuollossa. Vastanneista 32 % suosii palvelua kasvokkain.

Kiinnostus digitaalisia kanavia kohtaan ei katsonut ikää; myös ikäihmiset olivat kiinnostuneita digitaalisten palvelujen hyödyntämisestä. Ikäihmisillä etävastaanottoon suhtauduttiin mielenkiinnolla esimerkiksi silloin, kun terveyskeskukseen hakeutuminen on heikon fyysisen kunnon vuoksi vaikeaa. Kotihoitaja voisi olla apuna etävastaanoton onnistumisessa.

Merkitys Etelä-Karjalan sotekeskukselle

Tilaisuus tarjota matalan kynnyksen palveluita digitaalisesti ja ohjata ihmisiä hyödyntämään digitaalisia kanavia monipuolisemmin. Mahdollisuus vastata hoitotakuuseen tarjoamalla erilaisia digitaalisia palveluita.

4. Palvelujen kriittiset vaiheet liittyvät usein tiedonsiirtoon

Asiakaskokemukseen vaikuttivat negatiivisesti ongelmatilanteet vuorovaikutustilanteissa ja tiedon siirtymisessä. Asiakkaat mainitsivat huonoiksi kokemuksiksi tilanteet, jolloin:

- 1) Asiantuntijoilla on ollut erimielisyyksiä potilaan hoitosuunnitelmasta eikä tieto ole kulkenut sujuvasti asiantuntijoiden välillä. Asiakkaalle on jäänyt viime kädessä epäselväksi, mikä ratkaisu on hänen hyvinvointinsa kannalta paras.
- 2) Tilanteet, joissa järjestelmiin on kirjattu eri asioita, kuin mistä asiakkaalle on viestitty.
- 3) Omaiset eivät ole päässeet esimerkiksi tarkastelemaan alaikäisen lapsen potilastietoja, mistä on syntynyt väärinymmärryksiä.

Merkitys Etelä-Karjalan sotekeskukselle

Panostamalla tiedonsiirtoon ja vuorovaikutukseen luodaan luottamusta, sujuvuutta ja vältetään väärinymmärryksiltä. Sisäinen toiminta tehostuu, kun tiedonsiirtoon on selkeät rutiinit ja tieto on asiantuntijoiden käytettävissä reaaliaikaisesti.



“Vasta kun lapsi sai pankkitunnukset pääsimme katsomaan kirjauksia ja mysteeri selvisi.”

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

Kyselyyn vastanneista 37 % kertoo olleensa tilanteessa, missä on tarvinnut apua, mutta hoitoon hakeutumisessa on ollut jokin este. Heistä puolet kertoi, ettei heitä otettu vastaanottotilanteessa vakavasti, minkä vuoksi hoitoon pääsy estyi. Osa ihmisistä kertoo menevänsä päivystykseen, jos eivät saa aikoja sotekeskuksesta.

Muita esteitä ovat olleet muun muassa

- 1) Toimipisteen kaukainen sijainti
- 2) oma epäusko avun saamisen todennäköisyyteen
- 3) epäselvät yhteystiedot
- 4) pelko siitä, että avun pyytämällä on huonoja seurauksia
- 5) jaksamisen puute.

Merkitys Etelä-Karjalan sotekeskukselle

Hoitoon pääsyn mahdollistaminen aikaisessa vaiheessa ehkäisee ongelmien monimutkaistumista. Ensiohjauksessa on tärkeää, että asiakas ohjataan heti sellaisen asiantuntijan luokse, joka pystyy edistämään asiakkaan tilannetta ja arvioimaan sitä paremmin. Päivystyksen kuormittumista on pyrittävä estämään tarjoamalla erilaisia tapoja saada apua asioihin, jotka eivät vaadi päivystystä.



“En päässyt terveyskeskukseen, kun ei ollut lääkäriainkoja. Piti hakeutua päivystykseen.”

Mistä segmentoinnissa on kyse?

Segmentointi toimii kehittämisen työkaluna ja auttaa ohjaamaan esimerkiksi:

- 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 kanavissa 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 palveluille



Profiilit

Liisa Luottamus
Ilkka Inhimillinen

Asiantuntijuus 17%

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

Luottamus asiantuntijaan ja ihmisläheisyys



Profiilit

Eero Esteetön
Laila Lähellä

Saavutettavuus 32%

Mahdollisimman vaivaton kulku ja saapuminen sotekeskuksen toimipisteeseen. Palveluiden läheinen tai itselle sopiva sijainti sekä esteettömyys ovat tärkeitä.

Esteettömyys ja palvelut lähellä



Profiilit

Ilpo Intuitiivisuus

Vaivattomuus 18%

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.

Selkeys ja intuitiivisuus



Profiilit

Malla Malttamaton
Sampo Sujuva

Nopeus 33%

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

Nopea hoitoon pääsy ja tehokkuus

Asiantuntijuus

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

"Kehitämme asiantuntijuuttamme jatkuvasti vastaamaan asiakkaidemme odotuksia."

Miten:

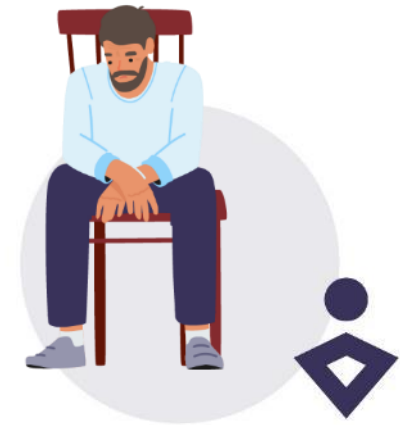
Kehitämme palveluitamme niin, että tarvittaessa saat oman yhteyshenkilön, joka varmistaa kokonaisvaltaisen palvelun omatiimiltä.



Liisa Luottamus

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

Luottamus asiantuntijaan



Ilkka Inhimillinen

Minulle on tärkeää tulla kohdatuksi inhimillisesti ja empaattisesti.

Inhimillisyys

Asiantuntijuus: Segmentin tiedot 1/2

Tarpeet

- **Turvallisuuden tunne**, joka muodostuu luottamuksesta asiantuntijaan sekä yksittäisessä palvelutilanteessa että jatkuvassa hoitosuhteessa.
- **Luottamuksen tunne** läpi palvelukokemuksen.
- **Inhimillisuus, läsnäolo ja kiireettömyys** jokaisessa kohtaamisessa.
- Kokemus siitä, että ammattilainen **kuulee tarpeeni**.
- Kokemus siitä, että **voin luottaa siihen että saan apua**.

Näin palvelut minua

- Rakenna kanssani **luottamuksellinen yhteys**.
- Osoita, että **kuulet hätäni** ja otat tilanteeni vakavasti.
- Tee pohdittuja, asiantuntevia ja proaktiivisia ehdotuksia terveyteni eteen.
- Kerro minulle **oikeuksistani** ja mahdollisuuksistani aktiivisesti, ettei minun tarvitse itse ymmärtää kysyä.
- **Asetu puolelleni** ja arvosta myös minun näkemystäni asioihin.
- Osoita, että **ymmärrät minut kokonaisena** ihmisenä ja/tai perheenä, yksittäisen oireen sijaan.

Toiminnan kuvaus

- **Jaksamisen kanssa haastetta:** Segmentissä korostuvat mielenterveysongelmat, kuormittuneisuus vaihtelevan terveyden tilan vuoksi, sekä haasteet arjen jakamisessa. Lisäksi segmentissä korostuvat kroonisista sairauksista kärsivät ja monisairaant, sekä säännöllistä hoitoa tarvitsevat.
- **Lääkärin vastaanotolle** hakeudutaan tyypillisimmin vasta näkyvän oireen ilmetessä.
- **Tyypillisimmät palvelut:** Lasten ja nuorten palvelut, hyvinvointi- ja terveysasema, päivystys, hammashuolto, tukea arkeen ja mielenterveyspalvelut.
- **Palveluiden käyttö:** sotekeskuksen palveluita käytetään tyypillisimmin muutaman kerran vuodessa, mutta joukkoon mahtuu myös ihmisiä, jotka tarvitsevat palveluita useamman kerran kuukaudessa tai jopa viikoittain.

Demografiset piirteet

- 50–100 000 € (per talous) vuositulot korostuvat tässä segmentissä.
- Tässä segmentissä korostuvat kumppanin kanssa asuvat, työssäkäyvät perheelliset sekä eläkkeellä olevat 50–70 -vuotiaat Etelä-Karjalan asukkaat.
- Segmenttiin kuuluu muihin segmentteihin verrattuna enemmän työkyvyttömyyseläkkeellä olevia (13%).
- Asuinalueina korostuvat Imatra ja maakunnat.

Asiantuntijuus: Segmentin tiedot 2/2

Voimavarat

60%

Voin hyvin ja pystyn huolehtimaan itsestäni sekä muista (esimerkiksi perheenjäsenet).

20%

Tarvitsen tukea, että pystyn huolehtimaan itsestäni.

Elämäntilanne

46%

Mikään ei estä minua pitämästä omatoimisesti huolta terveydestäni.

34%

Arki on selviytymistä, enkä pysty priorisoimaan terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimista.

31%

Taloudellinen ja henkinen jaksaminen on veitsen terällä.

Palvelukanavien käyttö

36%

Hyödynnän mahdollisimman paljon digitaalisia kanavia.

35%

Suosin palvelua kasvokkain.

18%

Hyödynnän jossain tilanteissa digitaalisia kanavia.

Tukea hyvinvoinnin edistämiseen

35%

Selkeät ohjeet hyvinvoinnin edistämiseksi.

33%

Vinkkejä matalan kynnyksen toimenpiteisiin hyvinvoinnin edistämiseksi.

32%

Minulle personoituja terveys-suosituksia.

31%

Digitaaliset ratkaisut hyvinvoinnin edistämiseksi.



Asiantuntijuus: Segmenttiä kuvaava profiili Liisa Luottamus

Liisa on 40-vuotias kroonisen sairauden takia työkyvyttömyyseläkkeellä oleva neljän lapsen äiti Imatralta. Hänen perheessään kaikilla on pienempiä tai suurempia haasteita terveyden ja jaksamisen kanssa. Lisää haastetta tuo yhdeksänvuotias erityislapsi. Liisa on huomannut, että ongelmat pääsevät perheessä herkästi kasaantumaan. Liisalle on tärkeää, että hän voi luottaa saavansa apua sitä pyytäessään, eikä lisää huolenaiheita.

“Minulle on tärkeintä voida luottaa siihen, että joku ottaa vastuun siitä, että saamme apua. Välillä tuntuu, että kukaan ei ota koppia.”

Liisa hakeutuu hoitoon, kun oma tai lasten kunto heikkenee selkeästi tai havaitessaan näkyvän oireen. Liisalle arki on toisinaan selviytymistä ja voimavarat yllättäviin tilanteisiin ja ennakoimiseen ovat vähissä.

“Haluan voida luottaa siihen, että ammattilainen auttaa meitä.”



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

Vastaanotolla Liisa arvostaa asiantuntevaa palvelua ja selkeitä ohjeita. Hän tuntee helpotusta, jos hänellä on oma yhteyshenkilö, joka vastaa hänen tilanteestaan ja ymmärtää ja kuulee hänen tarpeensa. Hän toivoo saavansa tiedon hänelle kuuluvista palveluista, sekä perheen voimavaroihin mitoitettuja neuvoja perheen hyvinvoinnin edistämiseksi ilman, että hänen täytyy itse osata kysyä niiden perään. Hänen jaksamistaan auttaa oman terveydentilan tukemisen lisäksi erityislapsen palveluiden selkeys ja koko perheen hyvinvoinnin tukeminen.

“Omalääkäri, omahoitajatoiminta sekä ennaltaehkäisevä terveydenhoito ovat tärkeitä.”

Takkuilevasta arjesta johtuen Liisa on erityisen kiitollinen silloin, kun voi aidosti luottaa asiantuntijoiden apuun, ja siihen että hänen avuntarpeeseensa tartutaan. Kun arki on useamman lapsen lapsiperheessä välillä haastavaa, on asioinnin helppous ja tunne asioiden etenemisestä erityisen arvokasta.

Asiantuntijuus: Segmenttiä kuvaava profiili Ilkka Inhimillinen

Ilkka on 50-vuotias ja asuu yksin Imatralla. Ilkka on kärsinyt vakavista päihdeongelmista pitkään, mutta on onnistuneen päihdehoidon ansiosta ollut raittiina jo useamman vuoden. Silti elämää kuormittaa edelleen oma epävarmuus raittiina pysymisestä. Ilkalle elintärkeitä ovat rutiineissa pysyminen ja hän tietää, että hänen kohdallaan yksikin annos alkoholia voi suistaa hänet hyvältä polulta takaisin ongelmiin.

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

Ilkan hoitopolulla avainasemassa ovat olleet kokemusasiantuntijat, jotka ovat ymmärtäneet hänen tilanteensa ja alkoholismien taudinkuvan perinpohjaisesti. Ilkka on kokenut tilanteensa takia suurta häpeää ja yksinäisyyttä, ja kokee kiitollisuutta siitä, että hoitajat eivät ole koskaan tuominneet häntä, vaan ovat tehneet kaikkensa Ilkan hengen pelastamiseksi. Ilkka arvostaa, että hänet on nähty kokonaisena ihmisenä arjen haasteineen alkoholismien kummitellessa nurkissa. Ilkka on itsekin tiedostanut, että jos hän ei saa alkoholismia kuriin, se veisi hänet mennessään.



Ilkka Inhimillinen

Inhimillisuus

Minulle on tärkeää tulla kohdatuksi inhimillisesti.

“Oli tärkeää, että ammattilaiset uskoivat parantumiseeni silloin kun minä en.”

Ilkan alkoholismien hoitoa ovat tukeneet myös omaiset ja vertaistuki. Omaiset ja hoitajat sopivat yhteistyössä rajoista, jotka Ilkalle oli vedettävä hoidon onnistumiseksi. Ilkka myöntää, että vertaistukeen meno hävetti aluksi, mutta hän koki helpotusta ymmärtäessään, ettei ole asiansa kanssa yksin. Ilkan hoidossa oli tärkeää, että hän pystyi olemaan itselleen rehellinen ja löysi sisäisen motivaation ja halun parantua. Tähän auttoi rautaisten ammattilaisten tuki, jotka laittoivat Ilkan omien sanojensa mukaan “selkä seinää vasten”.

Ilkalle on ollut tärkeää asiakaspalvelutilanteissa kokea, että hänelläkin on ihmisarvo juoppoudesta huolimatta. Hänelle on ollut arvokas kokemus huomata, että silloin kun hän ei ole itse uskonut omaan parantumiseensa, ammattilaiset ovat uskoneet.

“Vertaistuki ja kokemusasiantuntijat ovat olleet kullannarvoista. Niille, jotka tietävät mitä alkoholismi on, ei voi valehdella. He pakottavat katsomaan sinne peiliin.”

Saavutettavuus

Mahdollisimman vaivaton kulku ja saapuminen toimipisteeseen. Sotokeskuksen läheinen tai itselle sopiva sijainti sekä esteettömyys ovat tärkeitä.

"Palvelut ovat saatavillasi ja tulevat tarvittaessa luoksesi."

Miten:

Panostamme liikkuviin palveluihin, sekä toimipisteisiin, jotka sijaitsevat ihmisten liikkumisen kannalta keskeisellä sijainnilla.



Eero Esteetön

Minulle mahdollistetaan esteetön pääsy sotokeskuksen toimipisteeseen.

Esteettömyys



Laila Lähellä

Sotokeskuksen toimipiste on lähellä minua tai sijainti on muilla tavoin minulle kätevä.

Palvelut lähellä

Saavutettavuus: Segmentin tiedot 1/2

Tarpeet

- Mahdollisimman **vaivaton kulku ja saapuminen** toimipisteeseen.
- Toimipisteen **läheinen tai itselle sopiva sijainti**
- Toimipisteen ja sen lähialueen **esteettömyys**.
- Asioiden hoitaminen samassa toimipisteessä **yhdellä kertaa**.
- **Selkeät saapumisopasteet** eri kulkuneuvoilla.

Näin palvelet minua

- Tarjoa minulle **kattava toimipisteverkosto**, jotta minun ei tarvitse lähteä kauas.
- Tarjoa **hyvät pysäköintimahdollisuudet** sekä julkisten kulkuneuvojen läheisyys, tai mahdollisuus kuljetukseen.
- Tarjoa minulle kaikki **palvelut saumattomasti saman katon alla**.
- Tarjoa minulle **palvelua paikasta riippumatta**.

Toiminnan kuvaus

- **Monisairaiden määrä** korostuu tässä segmentissä.
- **Tyypilliset palvelut:** hyvinvointi- ja terveysasema, päivystys, hammashuolto, tukea hyvinvointiin.
- **Palveluiden käyttö:** Käyttää sotekeskuksen palveluita tyypillisimmin muutamia kertoja vuodessa tai muutamia kertoja kuukaudessa. Ryhmässä myös niitä, joilla tihentynyt tarve käyttää palveluita jopa viikoittain.

Demografiset piirteet

- Vähävaraiset 0–20 000 € (per talous) korostuvat tässä ryhmässä.
- Tässä segmentissä on yli 70-vuotiaita enemmän muihin segmentteihin verrattuna.
- Tässä segmentissä korostuvat yksin asuvat.
- Segmentissä on tasaisesti työssäkäyviä ja eläkeläisiä.

Saavutettavuus: Segmentin tiedot 2/2

Voimavarat

56%

Voin hyvin ja pystyn huolehtimaan itsestäni sekä muista (esimerkiksi perheenjäsenet).

22%

Pystyn huolehtimaan itsestäni, mutta tarvitsen tukea, että jaksan huolehtia myös muista.

Elämäntilanne

56%

Mikään ei estä minua pitämästä omatoimisesti huolta terveydestäni.

20%

Arki on selviytymistä, enkä pysty priorisoimaan terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimista.

16%

Arki on kiireistä enkä ehdi pitää huolta terveydestä ja hyvinvoinnista.

Palvelukanavien käyttö

35%

Hyödynnän mahdollisimman paljon digitaalisia kanavia.

31%

Suosin palvelua kasvokkain.

23%

Suosin palvelua puhelimitse.

Tukea hyvinvoinnin edistämiseen

42%

Selkeät ohjeet hyvinvoinnin edistämiseksi.

33%

Ennaltaehkäisevät palvelut (esimerkiksi neuvonta).

32%

Vinkkejä matalan kynnyksen toimenpiteisiin hyvinvoinnin edistämiseksi.

23%

Digitaaliset ratkaisut hyvinvoinnin edistämiseksi.



Saavutettavuus: Segmenttiä kuvaava profiili Eero Esteetön

Eero on 91-vuotias eläkkeellä oleva vanhus. Eero loukkasi jalkansa auto-onnettomuudessa 20 vuotta sitten ja on sen jälkeen tarvinnut liikkumisen tueksi kävelykeppiä ja vanhemmiten myös pyörätuolia. Eeron vahingoittunut jalka korvattiin proteesilla, mikä vaatii säännöllistä huoltoa. Eero asuu vaimonsa Ailin kanssa yhteisessä kodissa ja leikkauksesta toipuvan Ailin luona käy kotihoitaja tarkastamassa Ailin vointia. Arjen haasteista huolimatta Eero ja Aili ovat reippaita ja hyvinvoivia ja nauttivat ihmisten tapaamisesta ja erityisesti lasten ja lastenlasten käynneistä.

“On tärkeää voida jutella ammattilaisten kanssa, on hienoa että tulevat tarvittaessa kotiin auttamaan”.

Eero on joutunut vuosien saatossa asioimaan hyvinvointi- ja terveysasemalla paljon, mikä on saanut hänet arvostamaan toimipisteen läheistä sijaintia. Eerolle on kätevää, että asioita voi hoitaa kerralla eikä tarvitse matkustaa useasti.



Eero on liikkunut välillä taksilla, välillä tyttärensä kyyditsemänä ja arvostaa, että matka kotoa vastaanotolle on esteetön ja helppo taittaa myös pyörätuolilla. Eero ja Aili saavat kotihoidon lisäksi paljon tukea aikuisilta lapsiltaan, jotka tapaavat heitä päivittäin.

“On tärkeää, että liikuntarajoitteisenakin pääsee palveluiden piiriin.”

Kotihoito tulee säännöllisesti Eeron ja Ailin luokse ja he ovat myös kokeilleet etävastaanottoa hoitajan tullella. Eeron ja Ailin mielestä on mukavaa, kun hoitaja käy kotona auttamassa heitä, mutta pohtivat, että olisi ihan kätevää hoitaa osa lääkärin vastaanotoista tuetusti etänä, ettei pyörätuolin kanssa tarvitse taivaltaa hyvinvointi- ja terveysasemalle asti. Heistä on kuitenkin hankala tietää, milloin vastaanotto kannattaa toteuttaa etänä, ja milloin tarvitaan fyysinen tapaaminen.

Minulle mahdollistetaan esteetön pääsy sotekeskuksen toimipisteeseen.

Saavutettavuus: Segmenttiä kuvaava profiili Laila Lähellä

Laila on 78-vuotias eläkkeellä oleva yksin asuva vanhus. Hän toipuu leikkauksesta, mutta on muuten hyvinvoiva ja hänellä on paljon ystäviä ja läheisiä, joiden kanssa hän viettää mielellään aikaa. Laila arvostaa sitä, että pääsee helposti palveluiden piiriin ja hänestä on mukava tavata tuttuja terveyskeskuksessa. Laila on aktiivinen ja liikkuu paljon pyörällä, mutta on leikkauksen jälkeen joutunut turvautumaan rollaattoriin ja kävelysauvoihin. Laila haluaa pysyä aktiivisena, joten kaikenlaiset välineet aktiivisuuden ylläpitämiseen kiinnostavat häntä.

Minulla ei ole omaa autoa, joten sijainti merkitsee paljon.”

Lailalla ei ole koskaan ollut omaa ajokorttia, joten hän on oppinut arvostamaan palveluita, joihin pääsee helposti pyörällä tai julkisilla. Ennen leikkausta Laila piti aktiivisesti huolta terveydestään ja toipumisen jälkeen hän toivoo voivansa palata taas pyörän satulaan.



Laila Lähellä

Palvelut lähellä

Hän arvostaa selkeitä opasteita ja erilaisia vaihtoehtoja terveyskeskukseen kulkemiseksi. Välillä lähellä asuva tytär kuljettaa häntä lääkäriin tai asioille, mutta Laila ei mielellään vaivaa muita pyynnöillään, vaan haluaa pysyä omatoimisena.

”Akuutissa tilanteessa haluan päästä mahdollisimman vaivattomasti vastaanotolle.”

Aktiivisella Lailalla on rasitteena korkea kolesteroli ja kakkostyyppin diabetes, jotka vaativat säännöllistä seurantaa ja siten terveyskeskuksessa käyntiä. Hän on pohtinut, miten kätevää olisi jos verenpaineen mittauksen voisi hoitaa esimerkiksi kauppareissun yhteydessä eli siellä, missä hän liikkuu usein.

Sotekeskuksen toimipiste on lähellä minua tai sijainti on muilla tavoin minulle kätevä.

Vaivattomuus

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

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

Miten:

Tarjoamme asiakkaillemme erilaisia asiointikanavia ja panostamme niiden ymmärrettävyyteen ja helppokäyttöisyyteen.



Ilpo Intuitiivisuus

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

Intuitiivisuus

Vaivattomuus: Segmentin tiedot 1/2

Tarpeet

- Ajanvaraus on **helppoa**.
- Asioiden kuvaaminen ymmärrettävästi ja **selkokielisesti**.
- **Tiedän mihin otan yhteyttä**.
- **Selkeyden tunne** läpi palvelukokemuksen.

Näin palvelet minua

- Tee asioimisestani **vaivatonta ja helppoa**.
- Tee palvelukokemuksestani **selkokielinen ja intuitiivinen** aina ajanvarauksesta alkaen.
- Muista palveluiden toteutuksessa **ihmiskeskeisyys**.
- Auta minua **ennaltaehkäisemään** sairauksia ja vaivoja.
- Tarjoa minulle hyvin **toimivat digitaaliset kanavat**.
- Tarjoa minulle **selkeä ja hyvin opastettu** palvelukokemus.

Toiminnan kuvaus

- Muihin segmentteihin verrattuna eniten niitä, jotka viivyttelevät hoitoon hakeutumista ja **menevät lääkäriin vasta kun on pakko**.
- **Tyypillisimmät palvelut:** hyvinvointi- ja terveysasema, tukea hyvinvointiin, hammashuolto ja päivystys.
- **Palveluiden käyttö:** sotekeskuksen palveluita käytetään tyypillisimmin muutamia kertoja vuodessa.

Demografiset piirteet

- 20–50 000 € vuositulot (per talous) korostuvat tässä segmentissä.
- 40–69 -vuotiaat korostuvat tässä segmentissä.
- Muihin segmentteihin verrattuna eniten yksinhuoltajia.
- Muihin segmentteihin verrattuna eniten lasten kanssa asuvia.

Vaivattomuus: Segmentin tiedot 2/2

Voimavarat

61%

Voin hyvin ja pystyn huolehtimaan itsestäni sekä muista (esimerkiksi perheenjäsenet).

13%

Pystyn huolehtimaan itsestäni, mutta tarvitsen tukea että jaksan huolehtia myös muista.

Elämäntilanne

68%

Mikään ei estä minua pitämästä omatoimisesti huolta terveydestäni.

18%

Arki on selviytymistä, enkä pysty priorisoimaan terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimista.

10%

Arki on kiireistä enkä ehdi pitää huolta terveydestä ja hyvinvoinnista.

Palvelukanavien käyttö

38%

Hyödynnän mahdollisimman paljon digitaalisia kanavia.

28%

Suosin palvelua kasvokkain.

25%

Hyödynnän joissain tilanteissa digitaalisia kanavia.

Tukea hyvinvoinnin edistämiseen

35%

Selkeät ohjeet hyvinvoinnin edistämiseksi.

30%

Digitaaliset ratkaisut hyvinvoinnin edistämiseksi.

29%

Vinkkejä matalan kynnyksen toimenpiteisiin hyvinvoinnin edistämiseksi.

25%

Ennaltaehkäisevät palvelut.

21%

Personoidut terveys-suositukset hyvinvoinnin edistämiseksi.



Vaivattomuus: Segmenttiä kuvaava profiili Ilpo Intuitiivisuus

Ilpo on 40-vuotias yksityisyrittäjä ja yksinhuoltajaisä, joka asuu lapsensa Aapelin kanssa Luumäellä. Aapeli on erityislapsi, joka vaatii isältään paljon erityishuomiota. Aapelin kanssa sote-asiointi sujuu vaihtelevalla menestyksellä. Ilpo arvostaa palveluiden sujuvuutta ja helppoutta sekä sitä, että asiat kuvataan ymmärrettävästi ja kansantajuisesti. Aktiivista arkea helpottaa, kun ajanvaraus on nopeaa ja helppoa. Ilpo kävisi matalammalla kynnyksellä hoitamassa terveyteen liittyviä asioita jos asiakaskokemus olisi sujuvampi, ja jos hän voisi hyödyntää laajemmin asiointia helpottavia digitaalisia palvelukanavia.

“Ajanvarauksen tulee olla helppoa ja vaivatonta.”

Ilpo on kiinnostunut omasta ja Aapelin terveydestä ja ottaa omatoimisesti selvää asioista. Hän haluaa löytää uusia tapoja tukea poikaansa omatoimisesti hoitajan tuella. Ilpolle on tärkeää että ajanvaraus on helppoa ja häntä turhauttaa jos yksinkertaisen asian hoitaminen tuntuu monimutkaiselta ja työläältä.



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

En halua jonottaa tunteja puhelimesa kun soitan hoitoarvioon.”

Ilpolle on tärkeää, että hän ymmärtää, mitä hoitoprosessin aikana tapahtuu ja mitä häneltä tai Aapeliilta odotetaan. Hän arvostaa, että hänelle viestitään selkeästi asioista ja hän haluaa ymmärtää, mitä asioita lääkärit kirjaavat järjestelmiin.

“Helppo yhteydenotto, ja selkeät käytännöt, mitkä ei vaihtele jatkuvasti.”

Aapelin kanssa liikkua Ilpolle on erityisen tärkeää, että toimipisteissä on selkeät opasteet ja eri toimipisteiden välillä on helppoa liikkua. Hän ilahtuu huomattavasti, että hänen ja Aapelin tarpeita on ennakoitu heidän saapuessaan toimipisteeseen esimerkiksi helpottamalla lapsen kanssa asiointia.

Nopeus

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

"Saat kiireettömässä palvelutarpeessa apua riittävän nopeasti ennen kuin tilanne pahenee."

Miten:

Tarjoamme erilaisia asiointitapoja, jotka edesauttavat nopeaa hoitoon pääsyä.



Malla Malttamaton

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

Nopea hoitoon pääsy



Sampo Sujuva

Voin luottaa siihen, että prosessi on sujuva ja tehokas.

Tehokkuus

Nopeus: Segmentin tiedot 1/2

Tarpeet

- Välitön pääsy lääkäriin tai muun asiantuntijan vastaanotolle.
- Joustavuus itselle sopivan vastaanottoajan löytämisessä.
- Sujuvuuden ja jouhevyyden tunne läpi palvelukokemuksen.
- Hoidan mielellään itseni omatoimisesti hyvillä ohjeilla ja etätuella.

Näin palvelet minua

- Tarjoa minulle välitöntä pääsyä etävastaanotolle.
- Tarjoa minulle kattavasti valittavia vastaanottoaikoja.
- Tarjoa minulle systemaattisesti saumatonta ja sujuvaa palvelua koko palvelukokemuksen ajan ajanvarauksesta lähtien.
- Kunnioita aikaani ja minimoi odotusaikani.
- Anna selkeät ohjeet kotiin, ettei tarvitse hetken päästä olla uudelleen yhteydessä.

Toiminnan kuvaus

- Sotokeskuksen palveluita tyypillisimmin muutamia kertoja vuodessa. Tyypillisimpiä palveluita ovat hyvinvointi- ja terveysasema, päivystys, hammashuolto, sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut.
- Segmentissä korostuu motivaatiot pitää huolta terveydestä ja hyvinvoinnista, ettei lääkäriin tarvitsisi mennä.
- Lähipiiristä löytyy hyvä tukiverkosto.

Demografiset piirteet

- 20-50 000 € vuositulot (per talous) korostuvat tässä segmentissä.
- Nuoret työssäkäyvät 18-39 -vuotiaat aikuiset korostuvat.
- Lasten asioiden hoitaminen korostuu.
- Hyvät voimavarat ja hyvinvointi korostuu.

Nopeus: Segmentin tiedot 2/2

Voimavarat

64%

Voin hyvin ja pystyn huolehtimaan itsestäni sekä muista (esimerkiksi perheenjäsenet).

19%

Pystyn huolehtimaan itsestäni, mutta tarvitsen tukea että jaksan huolehtia myös muista.

Elämäntilanne

55%

Mikään ei estä minua pitämästä omatoimisesti huolta terveydestäni.

22%

Arki on kiireistä enkä ehdi pitää huolta terveydestä ja hyvinvoinnista.

14%

Arki on selviytymistä, enkä pysty priorisoimaan terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimista.

Palvelukanavien käyttö

35%

Hyödynnän mahdollisimman paljon digitaalisia kanavia.

32%

Suosin palvelua kasvokkain.

24%

Hyödynnän joissain tilanteissa digitaalisia kanavia.

Tukea hyvinvoinnin edistämiseen

45%

Selkeät ohjeet hyvinvoinnin edistämiseksi.

35%

Vinkkejä matalan kynnyksen toimenpiteisiin hyvinvoinnin edistämiseksi.

25%

Digitaaliset ratkaisut hyvinvoinnin edistämiseksi.

19%

Personoidut terveys-suositukset hyvinvoinnin edistämiseksi.

18%

Hyvinvointitapahtumat.

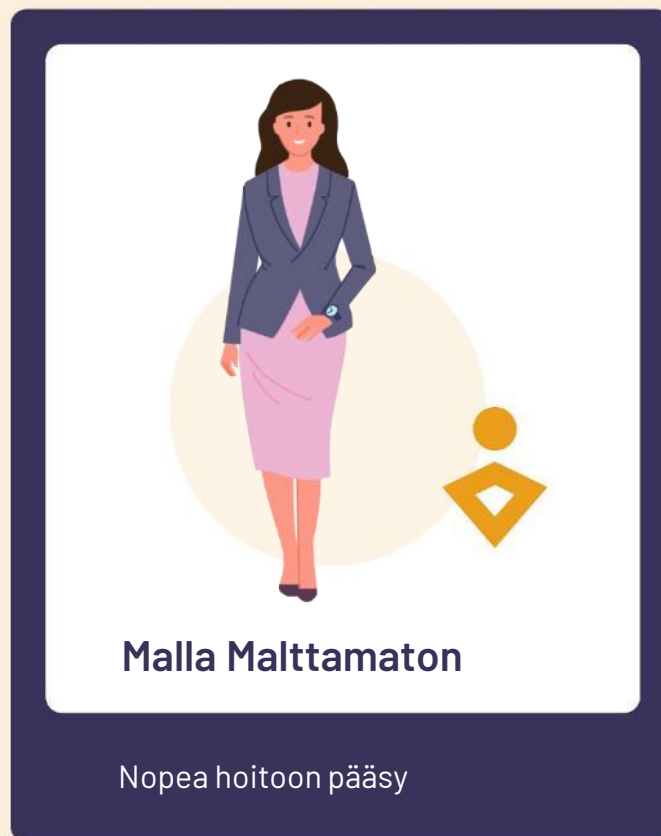


Nopeus: Segmenttiä kuvaava profiili Malla Malttamaton

Malla Malttamaton on 30-vuotias työssäkäyvä perheenäiti Lappeenrannasta. Hänellä on kiireinen työ, sekä paljon lasten vapaa-ajan aktiviteetteja. Hän on motivoitunut pitämään huolta omasta hyvinvoinnistaan, jotta hänen ei tarvitsisi käydä lääkärissä. Hänellä ei ole tapana hätäillä ilmaantuvien oireiden suhteen, mutta kun hän tunnistaa tarpeen hoidolle hän tykkää toimia ripeästi.

“Ihmeteltiin yhdessä kiirefyssarin kanssa, että miten olen vastaanotolla vasta nyt kun päivystyskäynnistä on kulunut jo useita päiviä.”

Malla on käynyt säännöllisesti fysioterapiassa sen jälkeen kun hänen selkensä vahingoittui yllättäen. Malla on motivoitunut saamaan selkensä kuntoon ja hänelle on tärkeää, että fysioterapeutti uskoi hänen selkensä parantumiseen. Kotona Malla noudattaa fysioterapeutin ohjeita selän kuntouttamisessa ja erityisen hyödyllisiä ovat olleet fysioterapeutin kanssa tehdyt jumppavideot.



Nopea hoitoon pääsy on kaikkein tärkeintä – kaikki muu tulee sen jälkeen.

“Tuntuu masentavalta jos aikoja ei meinaa saada tai jos hoitoon pääsyä joutuu odottamaan.”

Malla on omatoiminen ja aktiivinen ihminen ja hänellä hyvät sosiaaliset suhteet ympärillään. Lääkärikäynnin jälkeen hän arvostaa selkeitä ja hyviä ohjeita kotiin, joiden avulla hän voi kotikonstein pitää huolta itsestään. Ikävintä on, jos joutuu epäselvien ohjeiden vuoksi olemaan uudelleen yhteydessä hyvinvointi- ja terveysasemalle.

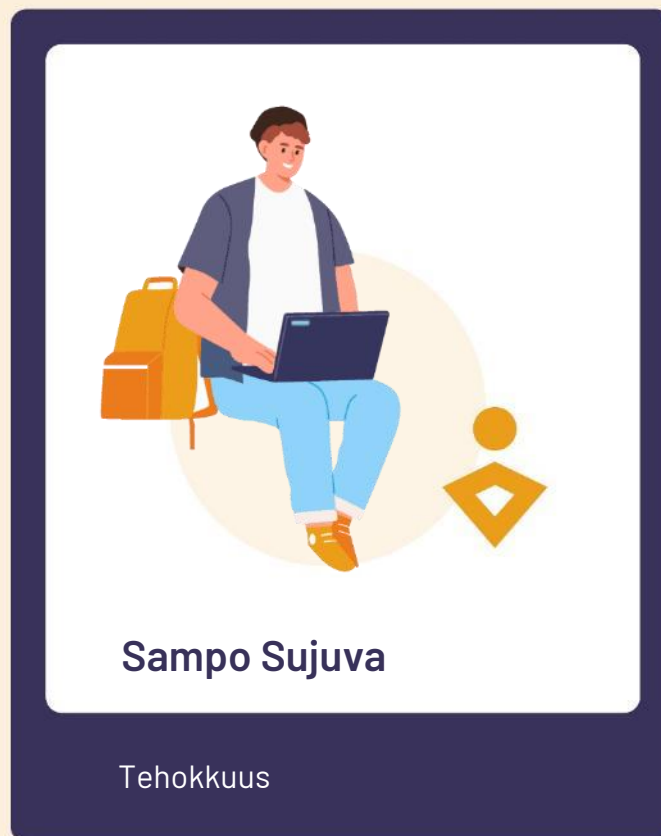
Mallalla on kiireinen arki, joten hänelle on tärkeää, että toimenpiteet ja asiointi sujuvat nopeasti ja sovitussa ajassa. Hänelle on tärkeää, että hänen aikaansa arvostetaan ja odotusaika pyritään minimoimaan. Hänellä on niin paljon menoja arjessa, että hän arvostaa palveluiden sujuvuutta ja vastaanotolle pääsyä vaikka saman päivän aikana. Mallan arkea helpottaa, jos tarjolla on monipuolisesti vastaanottoaikoja ja erilaisia vastaanottomuotoja.

Nopeus: Segmenttiä kuvaava profiili Sampo Sujuva

Sampo on 27-vuotias työtön aikuinen Luumäeltä. Sampo uupui työssään noin vuosi sitten, mikä pakotti hänet irtisanoutumaan määräaikaisesta työpaikastaan. Uupumus nosti pintaan myös muita käsittelemättömiä ongelmia, mikä sai Sampon hakeutumaan terapeutin vastaanotolle. Sampolle kynnys hakeutua hoitoon oli korkea, sillä hän koki tilanteesta häpeää. Sampon helpotukseksi terapeutti oli empaattinen ja sai Sampon ymmärtämään, ettei hänen tarvitse hävetä tilannettaan.

“Terapeutille kirjoittaminen auttoi, ja asiat lähtivät edistymään.”

Aluksi Samposta tuntui, että terapiakäynnit menivät hukkaan, kun hän ei osannut vielä kunnolla ilmaista tilannettaan. He keksivät terapeutin kanssa, että kirjoittaminen voisi olla Sampolle helpompi tapa kertoa tilanteestaan. Kirjoittaminen edisti asiaa ja terapeutti pääsi Sampon ongelmien juurille. Sampo oli tyytyväinen, että asia edistyi.

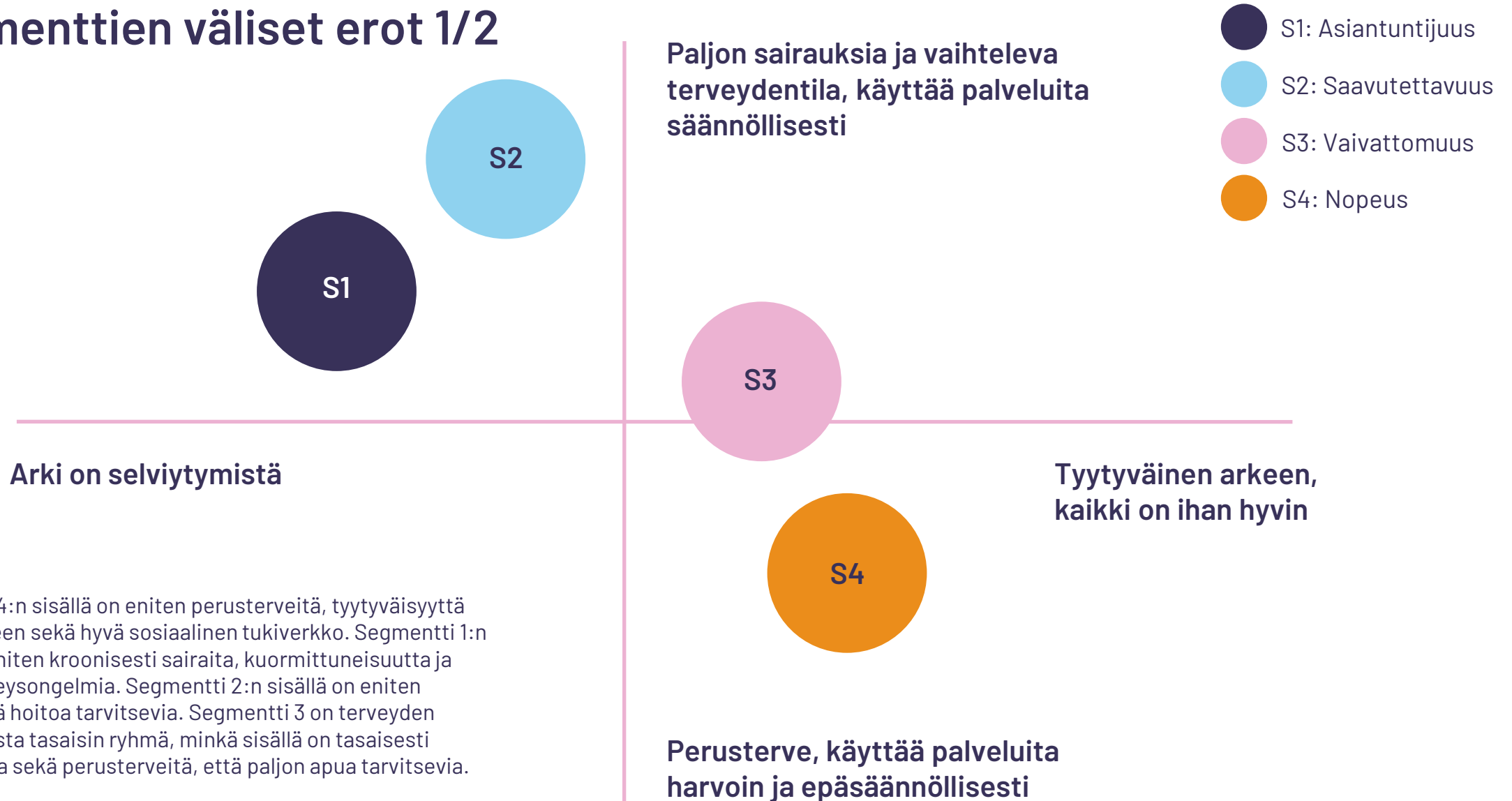


Sampo haluaisi päästä nopeasti takaisin kiinni elämään, vaikka hän tietää, että toipumisessa menee oma aikansa. Sampolle on tärkeää kokemus siitä, että terapia johtaa johonkin, ja jokainen käynti on merkityksellinen. Sampo arvostaa tarkkaa hoitosuunnitelmaa ja hoitorutiineja. Sampolle on tärkeää, että hän tietää, mitä hoidon missäkin vaiheessa tapahtuu, ja että hänellä annetaan selkeät ohjeet miten voi itse edistää palautumistaan terapian ulkopuolella. Sampo turhauttaa, jos hänelle tulee sellainen olo, että terapiakäynnit eivät tunnu hyödylliseltä, tai ne eivät johda mihinkään. Siitä tulee toivoton olo.

“Minun oli vaikea myöntää itselleni, että olin avuntarpeessa.”

Voin luottaa siihen, että prosessi on sujuva ja tehokas.

Segmenttien väliset erot 1/2

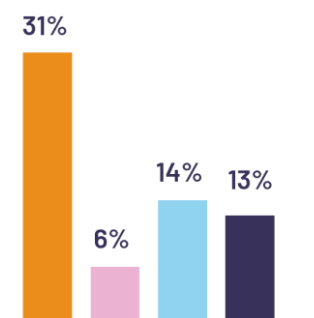


Segmentti 4:n sisällä on eniten perusterveitä, tyytyväisyyttä omaan arkeen sekä hyvä sosiaalinen tukiverkko. Segmentti 1:n sisällä on eniten kroonisesti sairaita, kuormittuneisuutta ja mielenterveysongelmia. Segmentti 2:n sisällä on eniten säännöllistä hoitoa tarvitsevia. Segmentti 3 on terveyden näkökulmasta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

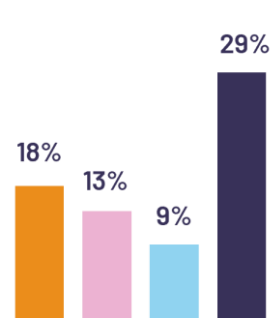
Segmenttien väliset erot 2/2

Mitä tekijöitä arvostat eniten asioidessasi julkisessa terveyskeskuksessa?

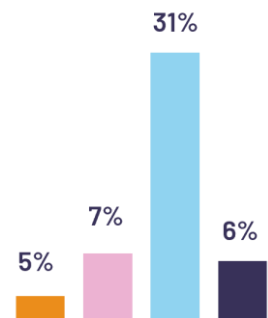
- S1: Asiantuntijuus
- S2: Saavutettavuus
- S3: Vaivattomuus
- S4: Nopeus



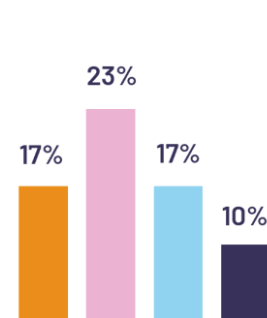
Saan nopeasti apua.



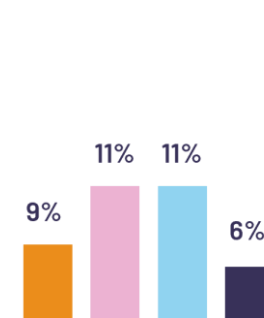
Asiantunteva hoito ja palvelu.



Terveyskeskus on lyhyen matkan päässä.



Ajanvaraus on helppoa ja vaivatonta.

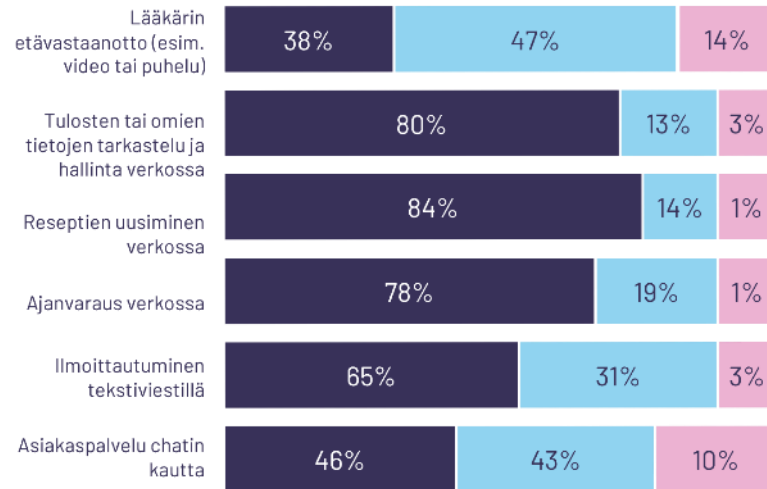


Minua kuunnellaan ja minut otetaan vakavasti.

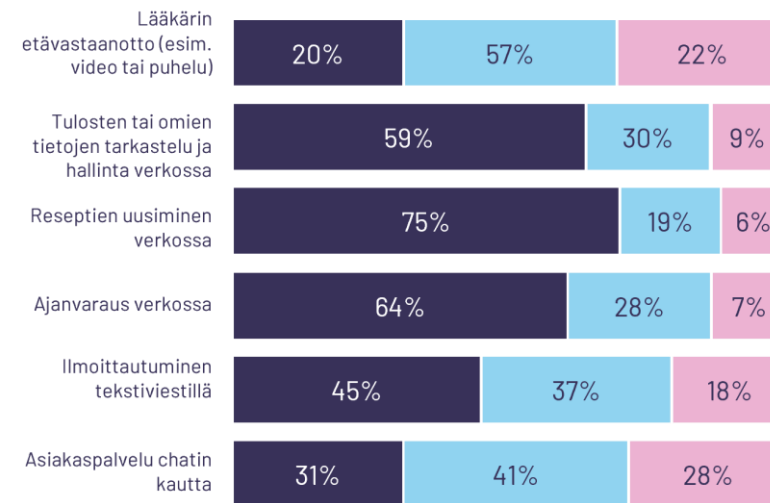
Suhtautuminen digitaalisiin palvelukanaviin 1/2

Yleisesti kaikissa segmenteissä korostuu myötämielisyys tulevaisuuden digitaalisia palveluita kohtaan. Segmentti 2:n sisällä on eniten varovaisuutta. Segmentti 3 vaikuttaa myötämielisimmältä ryhmältä.

S1: Asiantuntijuus



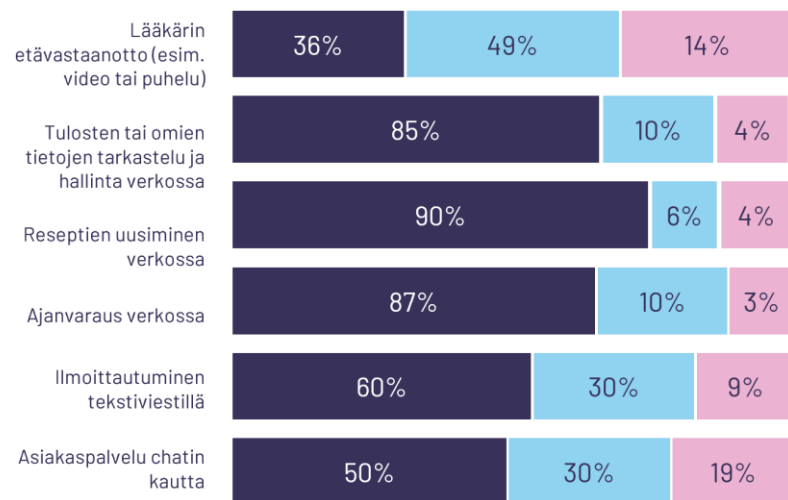
S2: Saavutettavuus



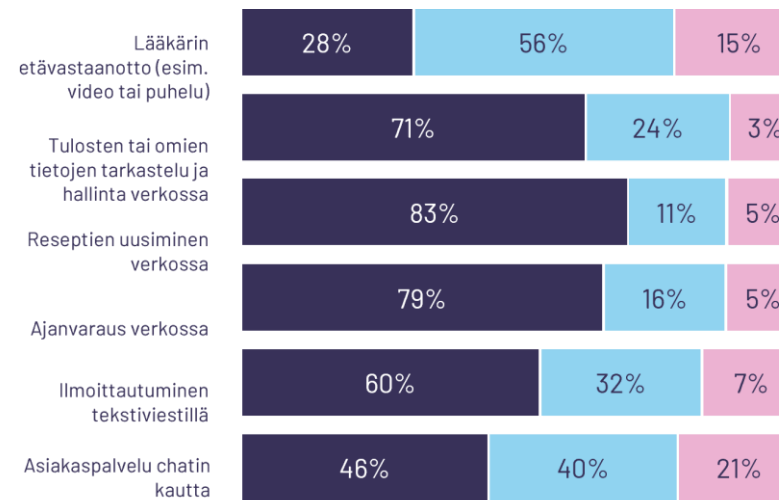
Suhtautuminen digitaalisiin palvelukanaviin 2/2

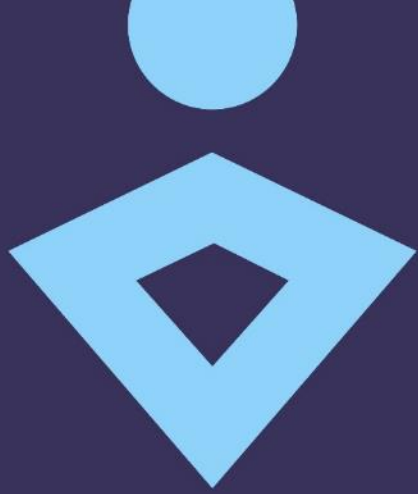
Yleisesti kaikissa segmenteissä korostuu myötämielisyys tulevaisuuden digitaalisia palveluita kohtaan. Segmentti 2:n sisällä on eniten varovaisuutta. Segmentti 3 vaikuttaa myötämielisimmältä ryhmältä.

S3: Vaivattomuus



S4: Nopeus





5. Mitä tavoitteiden saavuttaminen vaatii?

5.1 Toimintakulttuurin fokusalueet, joihin kiinnitettävä huomiota

5.2 Asiakasosallisuus

5.3 Asiakaskeskeisen kehittämisen muistilista

5.1 Toimintakulttuurin fokusalueet, joihin kiinnitettävä huomiota

- Toimintatavat ja järjestelmät
- Johtaminen ja yhteistyö
- Henkilöstö ja palvelut
- Muotoilun vaikutusmahdollisuudet toimintakulttuurin muutoksessa

Toimintakulttuurin fokusalueet, joihin kiinnitettävä 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

Onnistumisessa keskeistä: 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 esimerkiksi kysymys- ja arviointipatteristoja, jotka olisi hyvä koota yhteen paikkaan helposti saataville.

Onnistumisessa keskeistä: johtaminen ja yhteistyö

Työn organisointi

- Tarvitaan aikaa kuunnella asiakasta ja perehtyä tietoihin etukäteen.
- Työtehtävien uudelleenorganisointi eri ammattilaisten välillä palvelun tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus huomioiden (esimerkiksi lääkkeen määrääminen, fysioterapeutti).
- 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

- Aloitetaan oikeiden asioiden mittaaminen: "Sitä saa mitä mittaa".
- Automaatiota mittaamiseen, jotta siitä tulee sujuvaa ja jatkuvaa.
- Tarvitaan myös koko prosessin läpimeneviä mittareita.
- Sidotaan osa mittareista asiakkaiden palvelupolkuihin.

Onnistumisessa keskeistä: henkilöstö ja palvelut

Osaavat ammattilaiset

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

Selkeät palvelut ammattilaisten apuna

- Peruspalveluiden tuotteistus asiakaslähtöisesti.
- Yksittäisten palvelujen ja palvelupolkujen suunnittelu asiakkaiden näkökulmasta.

Uudenlainen työote ja rooli

- Asiantuntijoiden työnkuvan ymmärtäminen paremmin, jotta voi tehdä aitoa yhteistyötä ja ohjata asiakkaan toiselle (oikealle) asiantuntijalle.
- Mukautuminen uuteen rooliin ja uudenlaiseen tapaan toimia ammattilaisena osana asiakaskeskeistä kokonaispalvelua.
- Kokeillaan konkreettisesti uusia tapoja toimia ja palvella.

Muotoilun vaikutusmahdollisuudet toimintakulttuurin muutoksessa

Muotoilun menetelmät

- Muotoilun menetelmät auttavat läpinäkyvien suunnittelu- ja keskustelukulttuurien muodostumisessa ja eri näkökulmien mukaan ottamisesta ja yhteen sovittamisessa.
- Menetelmät konkretisoivat käsitteellisellä tasolla olevia suunnitteluhaasteita ja madaltavat kynnystä lähteä suunnitteluun mukaan.

Keskustelukulttuuri

- Yhteiskehittämistilanteissa parhaassa tapauksessa muotoillaan yhteisön sosiaalista todellisuutta, jolloin voidaan tunnistaa muun muassa tarpeettomiksi käyneitä pinttyneitä käsityksiä ja uskomuksia.
- Ulkoa päin nähtynä muotoilu on tällöin yksi tapa tutkia ja tulkita vuorovaikutuksessa syntyneitä ilmiöitä ja sosiaalista todellisuutta.

Ajattelutapojen uudistaminen

- Yksittäisten asiakaslähtöisten suunnitteluprojektien lisäksi muotoilun menetelmillä voidaan kantaa huomattavasti laajempaan vastuuta vallitsevien ajattelutapojen eli paradigmojen, kollektiivisten oletusten, keskustelukulttuurin, organisaatioiden ja yhteisöllisyyden uudelleen ajattelussa.
- ”Muotoilu ilman muutosta on turhaa.”

5.2 Asiakasosallisuus

- Asiakkaan ja läheisten osallisuus
- ICF – asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta käytännössä
- Vuorovaikutus, luottamus ja uudistuminen
- Kehittäminen on yhteisöllistä

Asiakkaan ja läheisten osallistuminen hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen

Mitä tarkoittaa käytännössä?

Asiakkaita rohkaistaan ottamaan vahvemmin vastuuta omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Omaiset ja läheiset otetaan mukaan miettimään, miten he voivat luoda edellytyksiä ja tukea esimerkiksi ikääntyvän arjessa jaksamista.

Omahoito ja hyvinvoinnin edistäminen tulee selkeäksi osaksi palveluiden tuottamista, esimerkiksi:

- Hyödynnämme verkkopalveluja (esim. nettiterapia, omaolo.fi, terveyskylä.fi).
- Valmennamme ja annamme ohjeita omaan kuntoutukseen ja kotihoitoon.
- Tiivistämme yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueella halutaan nostaa omavastuu osaksi arvokeskustelua sotepalveluiden tuottamiseen liittyen.



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.

ICF – asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta käytännössä

Kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus (ICF) kuvaa, miten sairauden ja vamman vaikutukset näkyvät yksilön elämässä.

ICF:n mukaan toimintakyky ja toimintarajoitteet ovat moniulotteinen, vuorovaikutuksellinen ja dynaaminen tila, joka koostuu terveydentilan sekä yksilön ja ympäristötekijöiden yhteisvaikutuksesta.

ICF kuvaa toimintakykyä biopsykososiaalisesta kokonaisvaltaisesta näkökulmasta. Toimintarajoitteet ovat epäsuhta henkilön terveyden ja konkreettisen elämäntilanteen vaatimusten välillä.

Jotta tämä epäsuhta voitaisiin minimoida, terveydentilan lisäksi täytyy ottaa huomioon myös ympäristö- ja yksilötekijöiden vaikutus. Näitä ovat esimerkiksi tuki ja palvelut, apuvälineet, asunto ja asuinympäristö, harrastukset ja motivaatio.

Lähde:

[Terveyden ja hyvinvoinnin laitos: Kansainvälinen ICF-luokitus](#)

”TULLA KUULLUKSI”

Mikä on juurisyys taustalla? Ratkaisut haetaan arkeen ja arjessa pärjämiseen.



Inhimillinen
kohtaaminen



Luottamuksen
lunastaminen



Proaktiivinen
ote



Lukuvinkit:

Intra > Työn tueksi:

[Toimintakykytieto yhteiseksi \(ICF-luokitus\)](#)

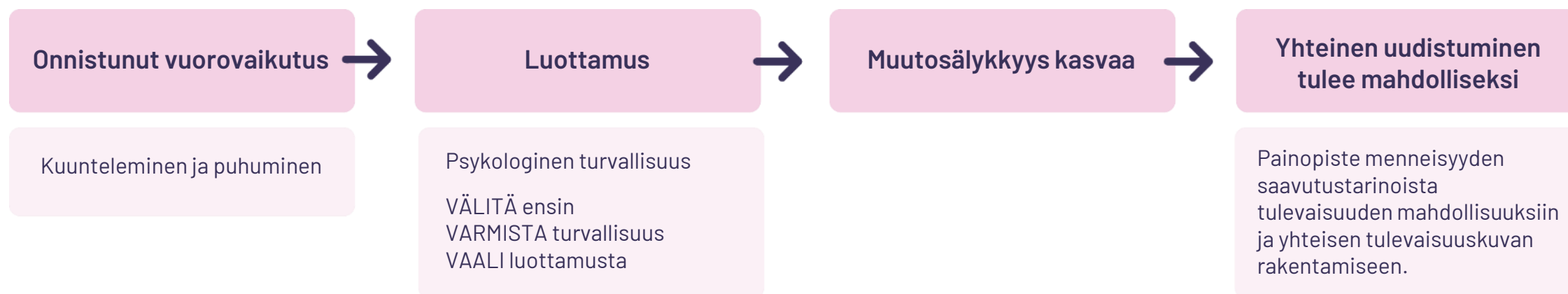
ICF-malli osaksi asiakkaan ja sote-henkilöstön arkea:

[Tutustu LAB Focus -blogiin](#)

Vuorovaikutus, luottamus ja uudistuminen

Osallisuuskokemus syntyy kohtaamisissa ja vuorovaikutuksessa arjessa

Osallisuus tarkoittaa merkityksellistä kuulumista, kuulluksi tulemistä ja mukana oloa. Tunnista ja tunnusta: Miten ihmiset osallistuvat ja haluavat osallistua?



Lähteet ja lukuvinkit:

Altidor, W. 2017. Luova rohkeus.
Huotilainen, M. & Saarikivi, K. 2018. Aivot työssä.
Mäkisalo-Ropponen, M. 2007. Tarinat työn tukena.
Mäkisalo-Ropponen, M. 2016. Kohti yhdessä tekemisen kulttuuria.

Pessi, A.B., Martela, F. & Paakkanen, M. (toim.) 2017. Myötätunnon mullistava voima.
Tikka, V. & Gävert, N. (toim.) 2018. Designin uusi aalto - Merkitystä ja menestystä tälle vuosisadalle.

[Tutustu TTL:n Asiakasosallisuus sotessa -oppaaseen](#)

Kehittäminen on yhteisöllistä

Tarinoiden ja skenaarioiden potentiaali sotekehittämisessä

Luottamus ja vuorovaikutus tutkitusti kytkeytyvät toisiinsa. Luovuutta edellyttävässä tilanteessa kuten yhteissuunnittelun työpajalla tarvitaan luottamusta, jotta omaa ajatusmaailmaansa pystyy avaamaan muille. Luottamuksen syntymisen edellytyksiä ovat muun muassa avoimuus ja rehellisyys. (Piippo, Sankelo, Valtanen & Sinervo 2015)

Erilaisten yhteissuunnittelutilanteiden hyötyjä kannattaakin tarkastella muutenkin kuin vain aikaan saatujen lopputulosten kautta. Työpajojen kautta muodostuu ainakin joksikin aikaa kehittäjäyhteisöjä, joilla on työntekijöiden yhdessä muodostama näkemys tarvittavista muutoksista esimerkiksi oman hoitotyön arkeen, asiakaskokemukseen tai molempiin. Fasilitointi luo puitteet näkemysten syntymiselle. Konkreettisten aiheiden kautta osallistujia myös ymmärtää paremmin mihin asiaan hän on parhaillaan osallisena.

Tarinallisten menetelmien ja skenaariotyöskentelyn käytössä on tämän perusteella valtava potentiaali erilaisten nopeiden kokeilujen toteuttamiseen ja kehittämistyön suunnitteluosallisuuden monipuolistamiseen. Yhteissuunnittelun työpajat konkretisoivat käsitteellisellä tasolla olevia suunnitteluhaasteita ja madaltavat kynnyksiä lähteä suunnitteluun mukaan.

Piippo, Sankelo, Valtanen & Sinervo. Luottamuksen merkitys innovatiivisuudelle ja luovuudelle. Teoksessa Saarisilta, Heikkilä (toim.) YHDESSÄ INNOVOIMAAN – osallistuva innovaatio toiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Osuva-tutkimushankkeen loppuraportti. THL 2015.



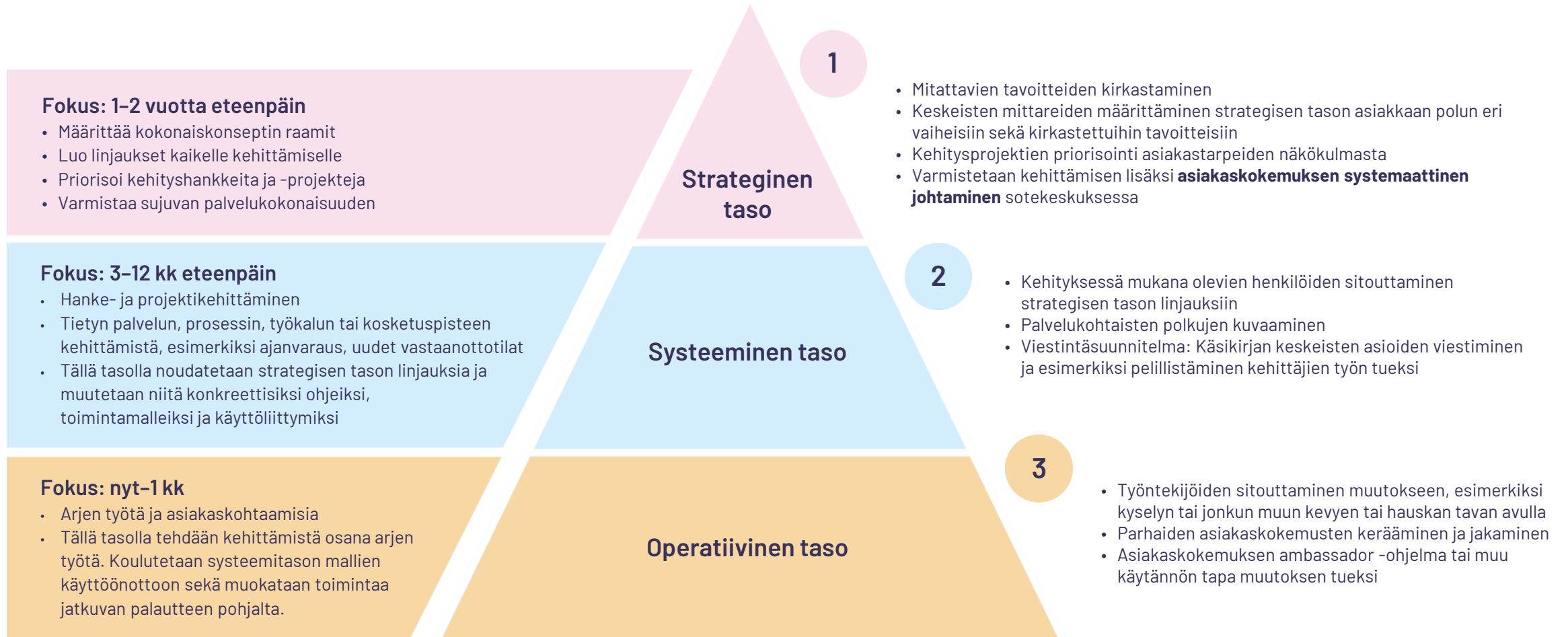
Kuvitteelliseen asiakasarinaan on helppo tarttua ja nähdä mitä tapauksen ympärille olisi hyvä muodostua ja millaista polkua pitkin tarinan asiakas voisi edetä. Eri alojen ammattilaiset voivat ottaa kantaa ja suunnitella palvelupolkua varsin yksityiskohtaisesti omalla ammattikielellään ja -ajattelullaan. Fasilitaattorien tehtävä on kääntää pajalla syntynyt aineisto suunnittelukielelle ja suunnittelua ohjaavaksi tiedoksi. Erilaiset tarinat ja skenaariot auttavat myös eri ammattialojen henkilöitä muodostamaan yhteisen sanaston ja ajattelutavan suunniteltavan asian ympärille.

5.3 Asiakaskeskeisen kehittämisen muistilista

- Sotekeskuskehittämisen tarkastelu strategisella, systeemisellä ja operatiivisella tasolla
- Asioita, joita asiakaskeskeisessä kehittämisessä ja muutoksessa kannattaa huomioida
- Strategisen fasilitoinnin prosessi
- Ketterän kehittämisen vastavoimat
- Käytännön vinkkejä asiakaskeskeiseen kehittämiseen

Sotokeskuskehittäminen strategisella, systeemisellä ja operatiivisella tasolla

Asiakaskesteisten palveluiden kehitys on jatkuvaa parantamista, joka tapahtuu organisaation eri tasoilla.



Asioita, joita asiakaskeskeisessä kehittämisessä ja muutoksessa kannattaa huomioida 1/2

Korosta asiakaskokemuksen monikanavaisuutta

- Asiakas ei erottele palvelukokemustaan kanava- tai 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.
- Hyödynnä asiakaskokemuksen kulmakiviä työkaluna yhtenäisen kokemuksen luomisessa.

Korosta asiakaskeskeisyyden hyötyjä asiantuntijuuden kehittämisessä

- Asiakasnäkökulma haastaa perinteisen asiantuntijaidentiteetin. 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.
- Ota työstämiseen ja muutokseen mukaan esihenkilöt. Minkälaisia ovat sotekeskuksen asiakaskeskeiset asiantuntijat?

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 2/2

Juhli onnistumisia ja epäonnistumia

- Pelko epäonnistumisesta ohjaa valitsemaan tuttuja ja turvallisia ideoita sekä toimimaan vain oman yksikön sisällä.
- Asiakaskesteistä 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 siitä, miten asiakaskokemusta tulisi kehittää, ja henkilökunnan rooli asiakaskokemuksen toteuttamisessa on äärimmäisen tärkeä. Osallistamisen avulla henkilöstö kykenee refleктоimaan tahtotilaa omaan työarkeensa ja saamaan 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?

Ketterän kehittämisen vastavoimat

Passiivinen odottelun kulttuuri

”Joku muu” Olettamuksiin ja arvailuihin perustuvat esteet ja ongelmat

Vanhoihin tarinoihin ja uskomuksiin nojautuvat työyhteisöjen ”valituskerhot” kärsivät vaihtoehtoisten toimintamallien näkemisen ja käsittelyn, sekä eritoten omien (työn kehittämisen) vaikutusmahdollisuuksien näkemisen puutteesta.

Tietynlaiset ajattelu- ja toimintamallit ovat usein yhteisöllisesti opittuja, joista voidaan myös niin haluttaessa oppia eroon.

Mäkisalo-Ropponen: Tarinat työn tukena. Gummerus 2017

Toimeenpano-kyvyttömyys

Linjajohtaminen (vs. verkostojohtaminen)

”Hallintotieteissä päätöksentekoprosessi on usein kuvattu tapahtuvan kahdessa eri vaiheessa: päätöksentekoprosessissa (tarkoitus, rajaaminen ja strategia) ja täytäntöönpanoprosessissa. Sama jako heijastuu myös hallintorakenteisiin, jolloin päättävien ja toteuttavien organisaatioiden välisistä silloista aiheutuvat haasteet hankaloittavat nopeasti muuttuvan todellisuuden käsittelyä.”

Valtonen & Nikkinen (toim.) Muotoilulla muutokseen. Kehitystyön uudet mahdollisuudet. Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu 2022.

Haluttomuus muuttaa vallitsevaa

Muutosjohtaminen

”...mikään organisaatio aloita innovointia valmiiksi täydellisen innovointimallin avulla. Sen sijaan innovaatioekosysteemin luominen on pitkä oppimisprosessi, jossa kokeillaan uusia toimintamalleja, joista toimivimmat otetaan käyttöön. Vasta toiston kautta uusista toimintamalleista tehdään osa organisaation käytäntöjä, kulttuuria, sääntöjä ja strategiaa.”

Jyrämä & Mattelmäki (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilu-näkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu 2015.

Käytännön vinkkejä asiakaskeskeiseen kehittämiseen 1/3

Kysy usein miksi?

Viisi kertaa miksi -menetelmällä saadaan nopeasti ja helposti ymmärrystä erilaisista tarpeista ja toiveista, sekä toisaalta sen avulla voidaan tutkia juurisyitä prosesseissa ilmenevään toimimattomuuteen tai virheisiin.

Liikkeelle voi lähteä jollain väittämällä, joka viimeistellään, esim. "Turhaudun työssäni, koska...". Tämän jälkeen perustellaan väite uudella väittämällä miksi-kysymykseen vastaamalla. Tätä tehdään kunnes juurisyöt alkavat paljastua.

5x miksi on erittäin tehokas menetelmä myös erilaisten palvelujen käyttömotivaatioiden ja arvojen tutkimiseen.

[Lue lisää Viisi kertaa miksi - menetelmästä](#)

Fasilitoi systemaattisia kehittämispalavereja

Fasilitointi tarkoittaa muun muassa aitoon dialogiin yltävän ryhmäkeskustelun ohjaamista.

Huolehdi, että jokainen keskustelija tai kehittämistyöhön osallistuja tulee kuulluksi ja että esim. kaikkien esittämät ideat ovat samanarvoisia ja niitä esitellään ja käsitellään samalla tavalla. Samanarvoisuutta voi edistää laatimalla ideakortteja, joissa kaikkien ideat käsitellään samalla tavalla.

Fasilitoitua keskustelua voi käyttää myös mm. kehittämistyön tai työpajan onnistumisen reflektointiin tai palautteen antoon.

[Lue lisää Innokylän fasilitointityökalusta](#)

[Lue lisää Sitran blogista](#)

Tee uuden ideointi helpoksi

Ideakortteja kannattaa laatia ja pitää aina saatavilla. Käytössä voi olla myös ideaseinä, johon erilaisia havaintoja ja ideoita kerätään muidenkin nähtäväksi. Kokeilemisen arvoisiksi tunnistettuja tai pisteytettyjä ideoita voidaan viedä seuraavaksi käytännön kokeiluihin.



Käytännön vinkkejä asiakaskeskeiseen kehittämiseen 2/3

Hyödynnä ideoita moniammatillisessa kehittämisessä

Innopajaksi kutsutussa kehittämistyössä yhdistetään yhteisöllinen luova suunnittelu nopeisiin kokeiluihin ja keskeneräisenkin suunnitelman sovittaminen vallitsevaan toimintaympäristöön.

Toiminnan tarkoitus on tuottaa uusia näkökulmia suunnittelu yhteisölle sekä yksilötasolla edesauttaa uuden oppimista ja pinttyneiden käsitysten haastamista.

Palvelumuotoilun hengessä tapahtuva työskentely edellyttää fasilitointia ja fasilitaattorin roolin ottavaa henkilöä.

[Lue lisää Innokylän Innopajasta](#)

Tarinallisuus

Tarinallisilla menetelmillä on sotealalla pitkiä perinteitä muun muassa sairauksien ja hoitokokemusten käsittelyssä.

Tarinallisuutta voi käyttää myös lähestymistapana uuden suunnittelussa. Miten syntyisi uusia tarinoita siitä, mitä voisi olla olemassa? Erilaiset skenaariot ja kuvaukset siitä mitä voisi olla olemassa, ovat tarinoita. Niitä on helppo varioida pienin muutoksin ja vähitellen alkaa pohtimaan, mitä tarina vaatisi toteutuakseen.

Valitse tapa jolla tarinat tallennetaan, esimerkiksi ideakortit, ja kokeile vaikkapa Learning cafe -menetelmää.

[Lue lisää Learning cafe -menetelmästä](#)

Muotoilu luotaimet

Kaikissa tilanteissa ei ole mahdollista kutsua koolle esimerkiksi yhteissuunnittelutyöpajaa tai järjestää asiakashaastatteluja. Luotaimiksi kutsuttujen itsedokumentointivälineiden avulla voidaan saada ensikäden tietoa esimerkiksi tilanteista, joissa tietyillä tuotteilla tai palveluilla on jokin merkitys tai tarkoitus asiakkaan arjessa ja toiminnassa. Asiat, havainnot tai tuntemukset kirjataan ylös heti tuoreeltaan niiden tapahduttua. Näin voidaan myös esimerkiksi tutkia, mistä eri osatekijöistä hoivan kokemus muodostuu.

Käytännössä luotain voi olla vaikkapa ohjeet sisältävä muistikirja, tai valokuvaukseen tai viesteihin perustuvaa puhelimen käyttöä. Oleellista on mahdollisimman pieni vaiva ja kytkös arkisiin tilanteisiin.

Käytännön vinkkejä asiakaskeskeiseen kehittämiseen 3/3

Tunnista osallisuuden eri tasoja

Palvelujärjestelmissä ja niiden kehittämisessä voidaan tunnistaa esimerkiksi neljä eri osallisuuden tasoa.

1. Palvelun asiakas informanttina, esimerkiksi asiakaspalaute.
2. Palvelun asiakas osallisena, esimerkiksi palveluun sisältöön ja arviointiin vaikuttaminen.
3. Palvelun asiakas vaikuttajana, palvelun laadun kehittäjänä.
4. Palvelun asiakas johtajana, joka määrittelee palvelun sisällön.

Ensimmäisellä tasolla osallisuus on näennäistä. Toisella ja kolmannella suunnitteluosallisuus ja yhteissuunnittelu alkavat toteutua.

Leemann & Hämäläinen: Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015. www.thl.fi/sokra.

Näe kehittäminen oppimisprosessina

Uuden verkoston oman innovaatioekosysteemin luominen alkaa aina tyhjästä eikä siihen ole yhtä valmista mallia. Kehittämisprosessi kuitenkin jatkuu ja kehittyy ajan kuluessa. Se edellyttää erilaisten kokeilujen kautta tapahtuvaa yhdessä oppimista.

Kehittämistyötä ei tulisi nähdä normaalin toiminnan ulkopuolisena asiana, vaan osana arkipäiväistä toimintaa.

Asiakasymmärryksen lisäksi organisaatioiden oma sisäinen tieto on hyödyllistä ja sitä tulisikin kohdentaa yhteiskunnallisiin päämääriin erilaisten hallintomenettelyjen pohtimisen ohella.

Jyrämä & Mattelmäki (toim.): Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu 2015.

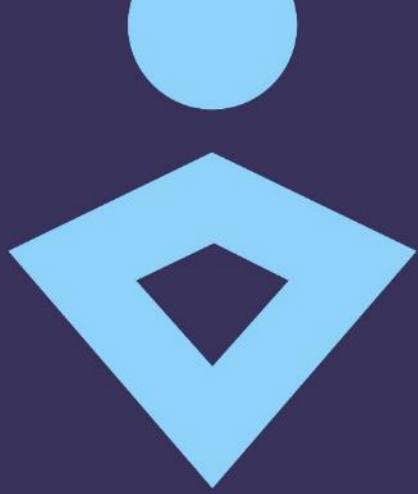
Mikä voi mennä pieleen?

Yleisesti tunnettuja haasteita ovat mm. tosiasioiden tunnustaminen, kyky visioida ja muuttaa toimintakulttuuria.

Haasteita tutkivaan kehittämiseen voivat muodostaa myös pinttyneet käsitykset siitä, kuinka asioiden tulee olla ja mistä aiheista on lupa puhua.

Menneiden muistelu ja aiemmat kielteiset kokemukset kehittämistyöstä voivat vaikuttaa kielteisesti kehittämisen etenemiseen. Käännä keskustelu tulevaisuuteen ja uusiin tarinoin.

Heikkilä, Jokinen & Nurmela: Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. WSOY 2008.



Liite

6. Segmentoinnin toteutus ja kyselytutkimuksen tulokset

Yhteistyökumppanina tutkimuksen ja käsikirjan ensimmäisen version teossa on ollut strateginen asiakaskokemus- ja innovaatiotoimisto Hellon Oy.

Segmentoinnin toteutus 1/2

Laadullisen asiakastutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää Etelä-Karjan sotekeskuksen peruspalveluiden asiakkaiden palvelutarpeita, preferoimaa vuorovaikutusta ja asiakasarvon tuottamisen tapaa sotekeskuksen kanssa. Tutkimuksen keskiössä on tunnistaa, millaiset tekijät vaikuttavat asiakkaiden asiointikokemukseen sotekeskuksen palvelujen piirissä ja mikä vaikuttaa heidän hoitoon sitoutumiseensa.

Päätutkimuskysymys

“Miten huomioimme sotekeskuksen palvelukehityksessä erilaiset asiakasryhmät ja heidän erilaiset palvelutarpeensa?”

Tutkimuksen toteutus

Laadullinen tutkimus toteutettiin haastattelututkimuksena, jossa tunnistetaan kohdeasiakasryhmien edustajien palvelutarpeita sotekeskuksen peruspalveluita kohtaan. Laadulliseen tutkimukseen osallistui 8 asiakasta, edustaen eri kohderyhmiä. Fokus tutkimuksessa oli segmentointia ohjaavien avainmuuttujien tunnistamisessa.

Yhteistyökumppanina tutkimuksen ja käsikirjan ensimmäisen version teossa on ollut strateginen asiakaskokemus- ja innovaatiotoimisto Hellon Oy.

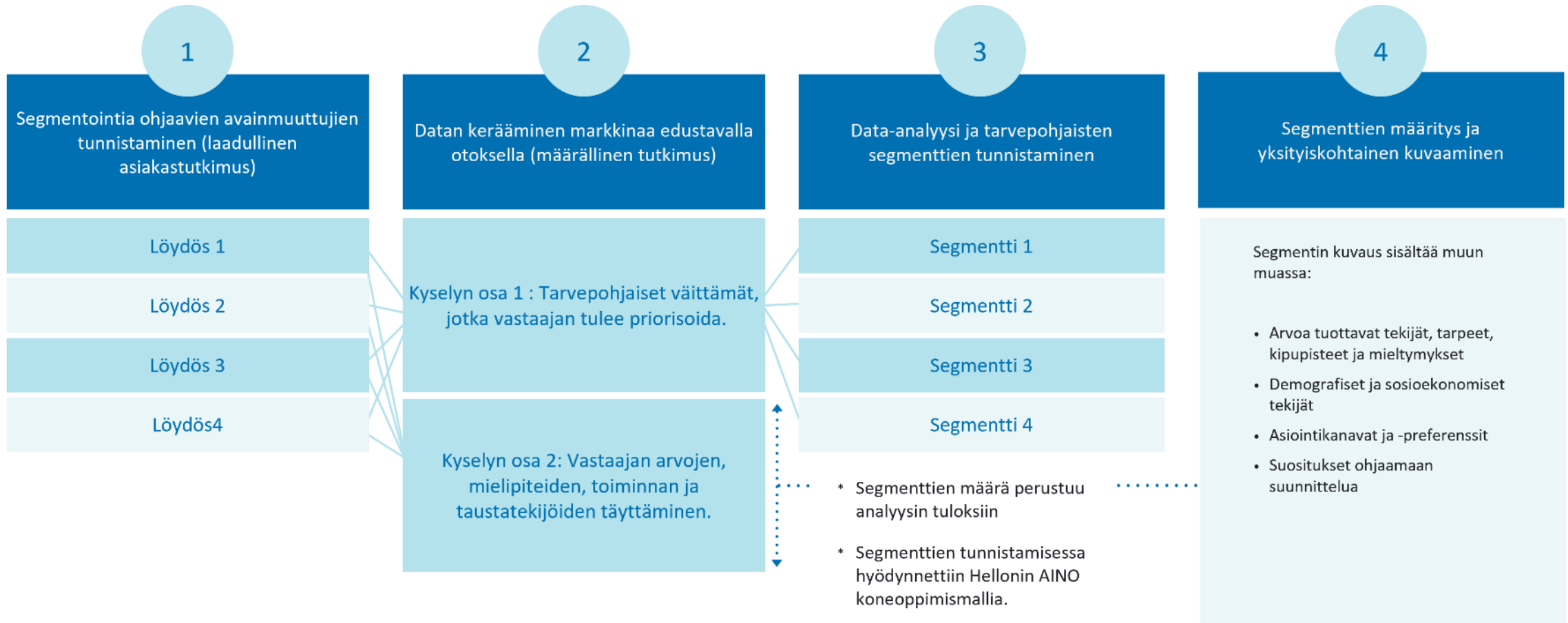
Määrällinen kyselytutkimus

Edellisen tutkimusvaiheen löydöksiä tarkasteltiin määrällisen tutkimuksen keinoin tunnistamalla tärkeimmät Eksoten asiakkaiden palveluiden ja palvelukanavien käyttöön sekä palvelutarpeisiin liittyvät teemat ja muuttujat. Lisäksi tavoitteemme oli tutkia, millaiset teemat luovat eri segmenteille arvoa Etelä-Karjalan sotekeskuksen palvelujen piirissä asiointissa ja miten nämä erottavat segmenttejä toisistaan.

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, joka lähetettiin laajalle joukolle asiakkaita Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson hyvinvointialueilla. Otannassa varmistettiin riittävän kattavat demografiset otannat ja edustus eri asiakasryhmistä. Tutkimukseen saatiin yhteensä 463 vastausta.

Yhteistyökumppanina tutkimuksen ja käsikirjan ensimmäisen version teossa on ollut strateginen asiakaskokemus- ja innovaatiotoimisto Hellon Oy.

Segmentoinnin toteutus 2/2

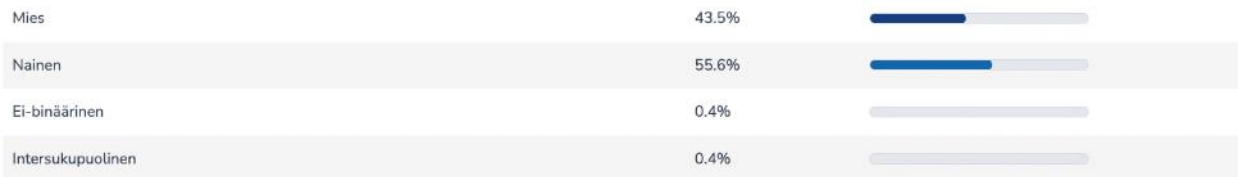


Määrällisen asiakastutkimuksen tuloksia 1/6

Vastaajien määrä



Vastaajien sukupuoli

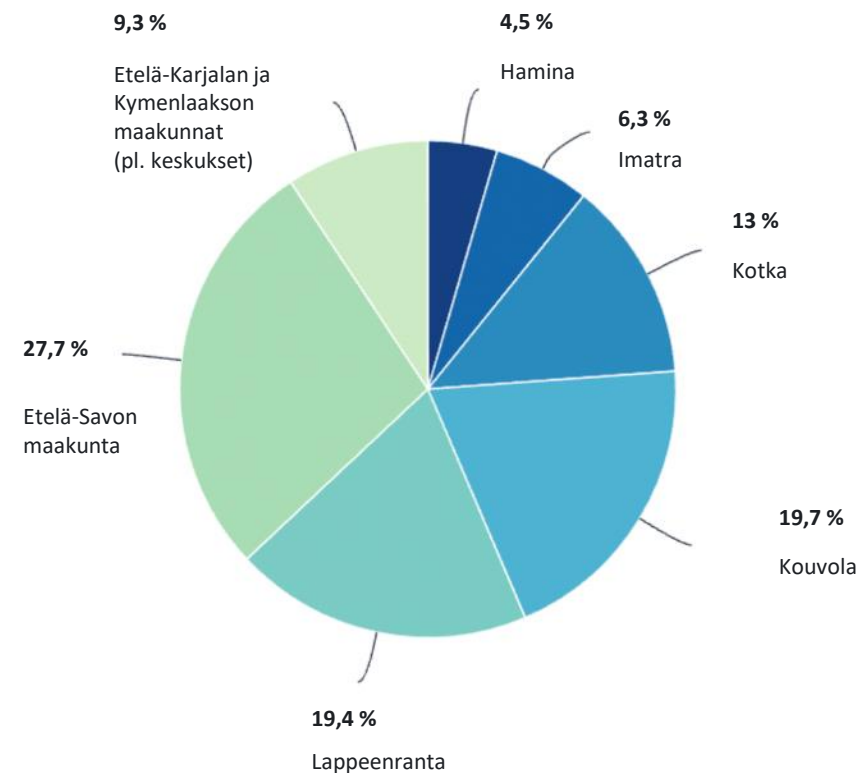


Vastaajien ikä



Vastaajien asuinpaikka

*Kyselytutkimus kohdennettiin Etelä-Karjalan lisäksi Kymenlaakson ja Etelä-Savon hyvinvointialueille laajemman otannan saamiseksi.



Määrällisen asiakastutkimuksen tuloksia 2/6

Vastaajien tulotaso

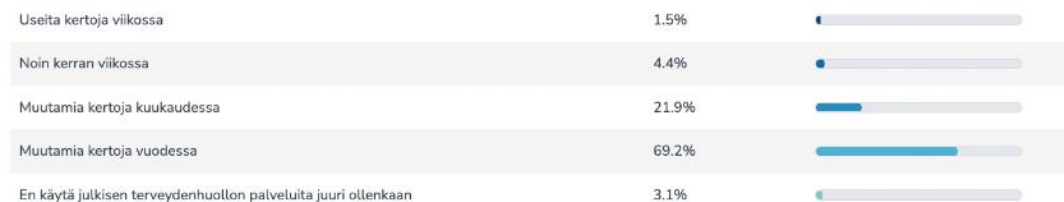
*Talouden yhteenlaskettu tulotaso vuodessa ennen veroja



Vastaajien tyypillisin asiointitapa



Vastaajien palveluiden käytön tiheys



Vastaajien kiinnostus digitaalisia asiointikanavia kohtaan

	En halua käyttää	Voisin harkita käyttäväni	Käytän mielelläni
Lääkärin etävastaanotto (esim. video tai puhelu) Count Row %	80 17.2%	253 54.3%	133 28.5%
Tilanteeni arviointi hoitajan tai lääkärin kanssa chatin kautta Count Row %	82 17.6%	250 53.6%	134 28.8%
Tulosten tai omien tietojen tarkastelu ja hallinta verkossa tai mobiilissa (esim. Omakannassa) Count Row %	26 5.6%	105 22.5%	335 71.9%
Reseptien uusiminen verkossa tai mobiilissa Count Row %	20 4.3%	63 13.5%	383 82.2%
Ajanvaraus verkossa tai mobiilissa Count Row %	22 4.7%	91 19.5%	353 75.6%
Ilmoittautuminen tekstiviestillä Count Row %	49 10.5%	155 33.3%	262 56.2%
Asiakaspalvelu chatin kautta Count Row %	86 18.5%	188 40.3%	192 41.2%
Asiakaspalvelu puhelimitse Count Row %	36 7.7%	162 34.8%	268 57.5%

Määrällisen asiakastutkimuksen tuloksia 3/6

Vastaajien palveluiden käyttö

*Viimeisen vuoden sisällä



Miten terveyskeskus voisi tukea sinua edistämään hyvinvointiasi omatoimisesti?

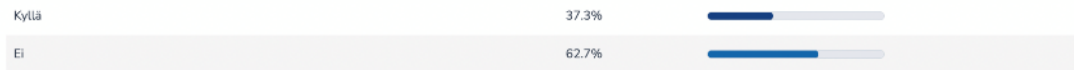


Milloin vastaajat hakeutuvat tyypillisesti lääkäriin vastaanotolle?

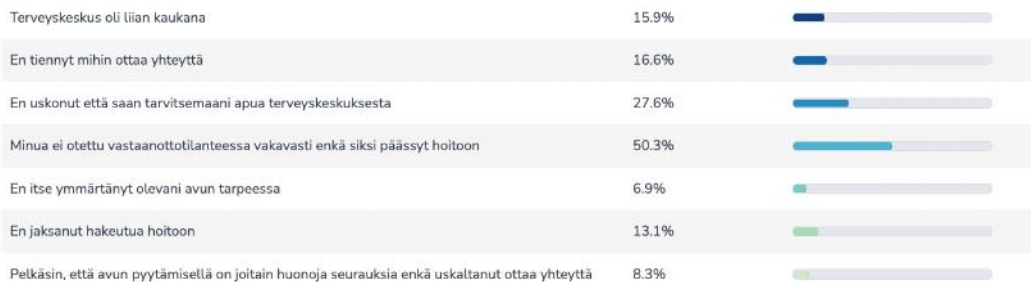


Määrällisen asiakastutkimuksen tuloksia 4/6

Oletko ollut tilanteessa, missä olisit tarvinnut apua terveyskeskuksesta, mutta hoitoon hakeutumisessa on ollut este?



Mikä on estänyt hoidon piiriin pääsyn tai hakeutumisen?



Määrällisen asiakastutkimuksen tuloksia 5/6

Vastaajien elämäntilanne



Vastaajien elämäntilanne ja jaksaminen



Vastaajien jaksaminen



Vastaajien terveydentila



Esteet hyvinvoinnin edistämiseksi omatoimisesti



Määrällisen asiakastutkimuksen tuloksia 6/6

Mitä tekijöitä arvostat eniten asioidessasi julkisessa terveyskeskuksessa?

*Tulokset esitetty tärkeysjärjestyksessä

1. Asiantunteva hoito ja palvelu
2. Ajanvaraus on helppoa ja vaivatonta
3. Saan nopeasti apua
4. Terveyskeskus on lyhyen matkan päässä asunnostani
5. Minua kuunnellaan ja minut otetaan vakavasti
6. Koen, että minusta välitetään ja pidetään huolta
7. Minulle viestitään selkeästi mitä tapahtuu hoidon missäkin vaiheessa. Esim. selkeät hoitosuunnitelmat ja ohjeet
8. Vastaanottoaikojen aikana ei ole kiire, minut kohdataan ajan kanssa
9. Saan moniammatillista apua ja terveyttäni tarkastellaan kokonaisvaltaisesti eikä yksi vaiva kerrallaan
10. Saan tukea ja apua ennen kuin tilanteeni pahenee
11. Kommunikaatio minun ja eri asiantuntijoiden välillä toimii saumattomasti
12. Asiointikanavien monipuolisuus
13. Saan neuvoja ja työkaluja itsehoitoon, jotta minun ei tarvitse käydä niin usein vastaanotolla
14. Minulla on läheiset välit hoitohenkilökuntaan
15. Minun ei tarvitse itse ottaa palveluista selvää, sillä tietoa on hyvin saatavilla
16. Saan koko perheen asiat hoidettua kerralla
17. Terveystuhoito huomioi perheeni tilanteen kokonaisuutena
18. Saan vertaistukea
19. Mahdollisuus osallistua hyvinvointikeskuksen toimintaan



**ETELÄ-
KARJALAN**
hyvinvointialue