

Asiakkaan palvelupolut

Yleisesittely

11.6.2024

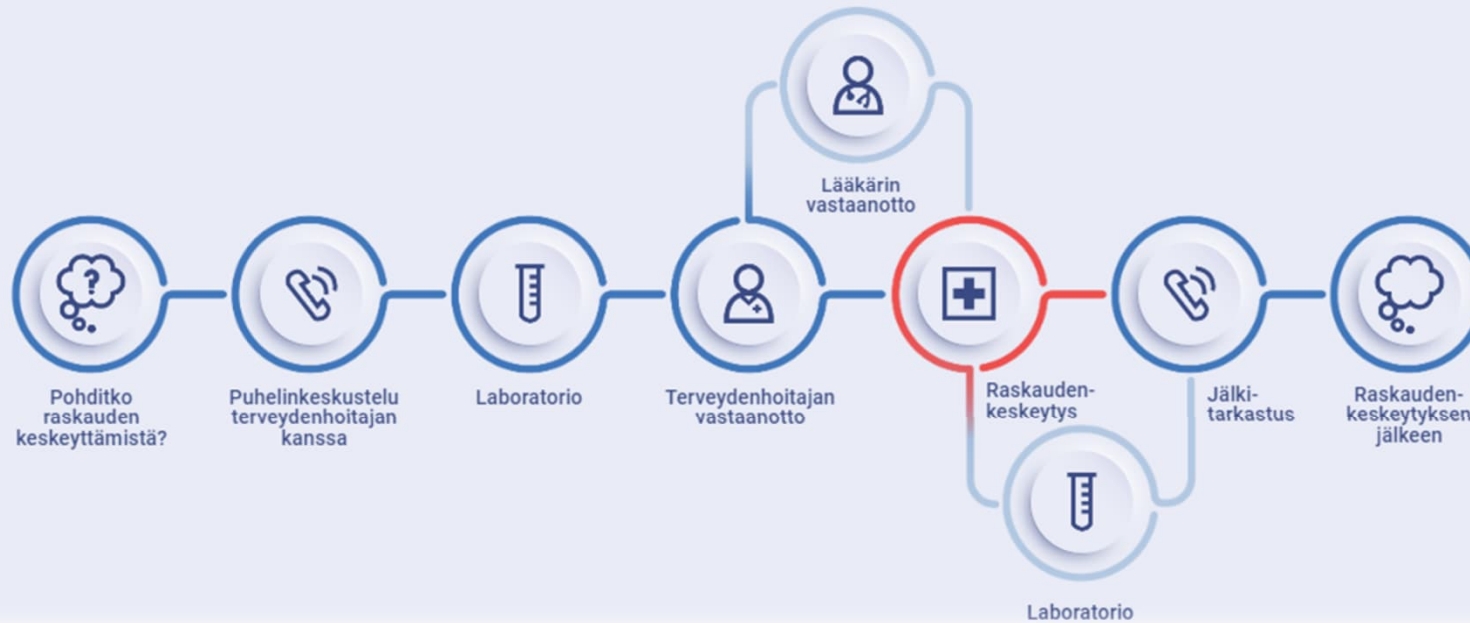


Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU



Asiakkaan palvelupolut

- Asiakkaan palvelupolku on sisältö- ja prosessimuotoiltu yhteensovitettu palveluketju tai -kokonaisuus asiakkaan näkökulmasta kuvattuna
- Julkaistut palvelupolut ovat nähtävissä pajat-sote.fi-sivustolla <https://pajat-sote.fi/asioidin-tueksi/palvelupolut/>
 - Monipalvelupolku
 - Raskaudenkeskeytys
 - Seksitautien testaus ja hoito



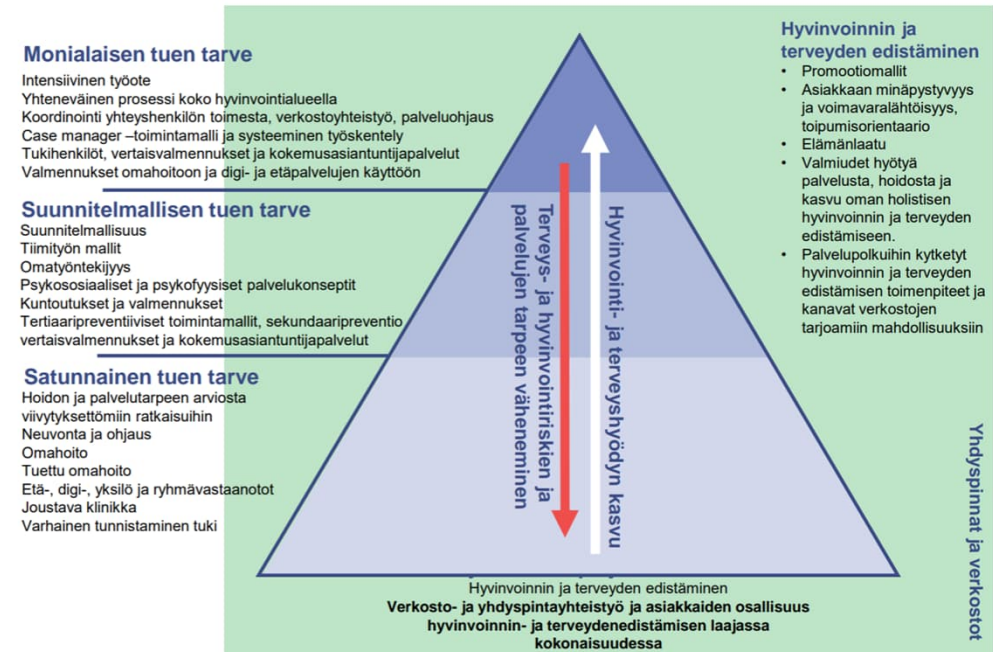
Tavoitteet ja hyödyt

- Myönteinen asiakaskokemus, asiakkaan odotusten säätely
- Organisaation toiminnan läpinäkyvyys, yhteinen kuva asiakkaan ja palvelutuotannon välillä
- Häiriökysynnän vähentäminen ja tarkoituksenmukaisiin palvelukanaviin ohjaaminen
- Hyvinvoinnin, terveyden ja osallisuuden edistäminen ja omahoidon tukeminen
- Viestinnän kohderyhmänä asiakkaat, läheiset, sidosryhmät
- Ammattilainen voi hyödyntää apuna asiakkaan ohjaamisessa
- Muotoilutyön myötä yhteensovittavan osaamisen kasvu yksiköissä

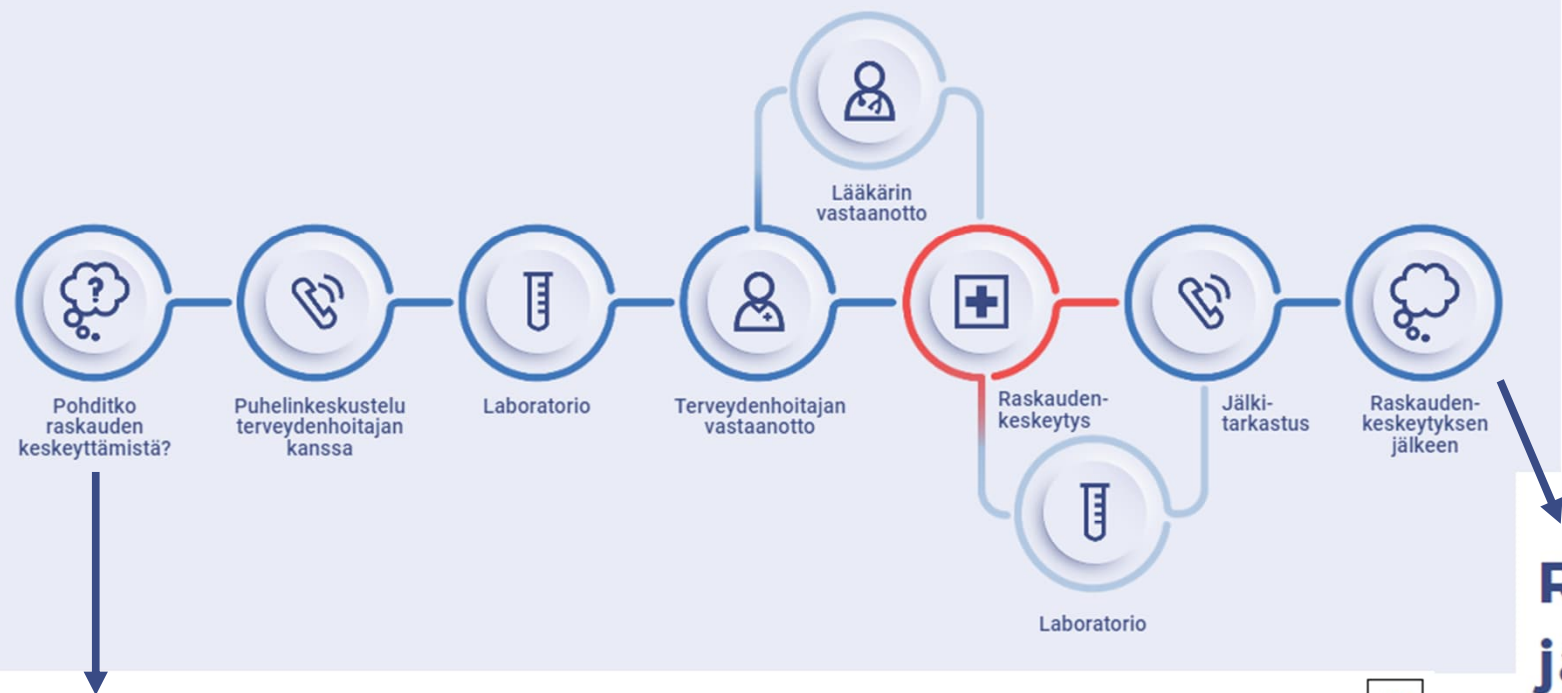


Asiakkaan palvelupolku sisältää

- Polun vaiheet aukikirjoitettuna asiakkaalle ymmärrettävästi
- Palvelukanavat ja digitaaliset ratkaisut, esim. lomakkeet ja oirearviot
- Ohjeet asiakkaalle
- Valikoidut ja koostetut linkit asiakkaan tilanteeseen sopiviin ratkaisuihin, esim. valmennukset, omahoito, vertaistuki → mm. kolmannen sektorin palvelujen hyödynnettävyyden tukeminen
- Lähtökohtina
 - Asiakkaan kokema hyöty
 - Muotoilu yhteistyössä palvelutuotannon kanssa
 - Todenmukaiset hoitoketjut ja palveluprosessit (IMS)
 - Asiakkuuksien segmentoinnin malli



Esimerkki asiakkaan palvelupolun sisällöstä ja tekstin muotoilusta asiakkaan näkökulmaan – Raskaudenkeskeytys-polku (päivityksiä sisältöön tulossa)



Raskaudenkeskeytyksen jälkeen



Pohditko raskauden keskeyttämistä?

Ajatus raskauden keskeyttämisestä voi nousta monista eri syistä. Esimerkiksi raskaus voi olla suunnittelematon tai elämäntilanne haasteellinen.

Kun harkitset raskauden keskeyttämistä tai haluat raskaudenkeskeytyksen, voit olla yhteydessä ehkäisyneuvolaan. Jätä soittopyyntö ehkäisyneuvolan takaisinsoittojärjestelmään.

[Ehkäisyneuvolan yhteystiedot](#)

Jos haluat lisätietoa tilanteesi tueksi, olemme koonneet sinulle luotettavia tietolähteitä luettavaksi:

- [Abortti ja psyykinen hyvinvointi – Terveyskirjasto](#)
- [Raskaudenkeskeytys eli abortti – Terveyskylä](#)
- [Raskauden keskeytyksen Käypä hoito](#)

Sulje

Kokemus raskaudenkeskeytyksestä on aina yksilöllinen. Siihen liittyvät kaikenlaiset tunteet ja ajatukset ovat sallittuja.

Raskaudenkeskeytys voi palata mieleen pitkänkin ajan jälkeen eri elämänvaiheissa. Jos koet raskaudenkeskeytykseen liittyvät ajatukset vaikeiksi, niistä on hyvä keskustella läheistesi tai ammattilaisten kanssa.

Tarvittaessa saat tukea mielen hyvinvointiin esimerkiksi [ehkäisyneuvolasta](#), [oman alueesi sote-keskuksen](#) mielenterveyspalveluista, [kriisikeskuksesta](#) tai [mielenterveystalo.fi:n omahoito-ohjelmista](#).

Sulje

Monialaisen tuen asiakas

Monialaisen tuen asiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, jolla on elämäntilanteensa puolesta palvelutarvetta, ja tarve näiden eri palvelujen koordinoituihin ja yhteensovittamiseen ammattilaisten tiimessä.

Asiakkaan terveys ja toimintakyky on usein alustunut huomattavasti ja elämäntilanne on epäselvyydessä. Jotkut palvelut eivät vastaa asiakkaan tarpeita, ja joskus niissä olisin otettava käyttöön elementtejä, ei kokonaisuus toimi tai ole juuri tälle asiakkaalle kohdalla vaikuttava.

Monialaista tukea tarvitsevia asiakkaita yhdistää se, että heillä on sekä sosiaalisia että terveydenhuollon ammattilaisten tukea ja tarve eri palvelujen yhteensovittamisella.

Esimerkki: Kalle on sairastunut pitkäaikaisesti, usein lääkitys ei vaikuta oireisiin, tuntuu jatkuvan. Kalle on kokenut monia muutoksia elämäntilanteensa kuluessa.



Noin 10 % asiakasta kerryttää 80 % lääkityksestä.

Kokonaissuunnitelma keskittyy vähemmän lääkitykseen ja enemmän hoitoon, tukiin ja palveluihin. Tärkeää on ottaa huomioon myös asiakkaan mielenterveys ja lääkityksen vaikutus.

Asiakkaiden tuottama kokemukseto kehittämiseen

Asiakkaan hetket

Ammatillainen

Vinkit ja työkalut

KOKONAISUUS
Asiakkaat painottivat kokonaisratkaisun merkitystä palvelun eri osissa.

Tuurnestövaihe
Keskeinen vaihe johon tulisi panostaa, jossa asiakasta saadaan tunnetuksi.

Muodostetaan tilannekuva
asiakkasta. Millisistä asioista tullaan tarvitse ja miksi?

Kokonaissuunnitelma
Yhteistyössä asiakkaan kokonaissuunnitelman luominen, joka tukee asiakasta sairautensa ja elämäntilanteensa näkökulmasta.

Moniammatillisuus ja yhteistyö
Aito moniammatillisuus, jossa tehdään yhteistyötä myös oman osaamisen ulkopuolella olevien ammattilaisten kanssa. Hyödynnetään mm. koulutussektoria, lähihoitoa.

Yksi yhteyshenkilö ja koordinoija
Asiakkaan kannalta on tärkeää, että jollain on kokonaissuunnitelman hallussa ja asiakas saa tähän henkilöhön helposti yhteyden. Parhaimmillaan henkilö on vaihdossa.

Yhteyshenkilön kanssa
voisi miettiä keinoja asiakkaan jatkumiseen tai muihin toimenpiteisiin tarvittaessa.

Riittävä asiantuntemus
Yhdessä saapuvilla on ole riittävästi aikaa hoitaa omaa asiaa. Luokista ajoissa ennalta hoitaa vaan yhtä.

Jakautuminen
Ammatilliset jaksot ovat tarvittaessa asiakkaan luokse.

Asiakkaan osallisuus
Asiakasta kuullaan ja hän on osallisena hoitonsa eri vaiheissa.

Selkeä tavoite ja välitavoitteet
Asiakasta helpottaa yhteistyö selkeällä, selkeällä ja realistisella tavoitteella, joka on järkevä ja realistinen.

kohtaaminen
Asiakkaan ja äidin kohtaamisalana.

Katso
Kun tuen henkilö, olemme asiakkaan kanssa palveluasiain lisäksi myös ihmisenä.

Osaaminen
Osaaminen ei ole vain tiedon, vaan myös taitojen ja asenteiden yhdistelmä.

Yhteinen suunnitelma
Yhteinen suunnitelma on tärkeä työkalu, joka auttaa asiakasta ja ammattilaisia tekemään yhteisiä päätöksiä.

Yhteyshenkilö
Yhteyshenkilö on henkilö, jolla on vastuu asiakkaan jatkamisesta ja yhteistyöstä muiden ammattilaisten kanssa.

Toteutus
Toteutus on vaihe, jossa suunnitelma muutetaan konkreettiseksi toimintasuunnitelmaksi.

Seuranta
Seuranta on vaihe, jossa seurataan suunnitelman toteutumista ja tarvittaessa tehdään muutoksia.

siirtyminen
siirtyminen kevyempään asiakkuuteen on vaihe, jossa asiakas siirtyy kevyempään asiakkuuteen, mikä tarkoittaa vähemmän palveluita ja tukea.

Huoli herää

Tunnistaminen

Yhteinen arvio

Yhteinen suunnitelma

Yhteyshenkilö

Toteutus

Seuranta

siirtyminen kevyempään asiakkuuteen

Kuulitko asiakasta?
Onko asiakasta kuultu?
Onko asiakas kuultu, olemme asiakkaan kanssa palveluasiain lisäksi myös ihmisenä?
Onko asiakas kuultu, olemme asiakkaan kanssa palveluasiain lisäksi myös ihmisenä?

Tavoitteita
Tavoitteita on asetettava asiakkaan kanssa, ja ne on otettava huomioon suunnitelmassa.
Tavoitteita on asetettava asiakkaan kanssa, ja ne on otettava huomioon suunnitelmassa?

Käytetään yhteisiä menetelmiä
Käytetään yhteisiä menetelmiä, jotka auttavat asiakasta ja ammattilaisia tekemään yhteisiä päätöksiä.
Käytetään yhteisiä menetelmiä, jotka auttavat asiakasta ja ammattilaisia tekemään yhteisiä päätöksiä?

Yhteinen suunnitelma
Yhteinen suunnitelma on tärkeä työkalu, joka auttaa asiakasta ja ammattilaisia tekemään yhteisiä päätöksiä.
Yhteinen suunnitelma on tärkeä työkalu, joka auttaa asiakasta ja ammattilaisia tekemään yhteisiä päätöksiä?

Yhteyshenkilö
Yhteyshenkilö on henkilö, jolla on vastuu asiakkaan jatkamisesta ja yhteistyöstä muiden ammattilaisten kanssa.
Yhteyshenkilö on henkilö, jolla on vastuu asiakkaan jatkamisesta ja yhteistyöstä muiden ammattilaisten kanssa?

Toteutus
Toteutus on vaihe, jossa suunnitelma muutetaan konkreettiseksi toimintasuunnitelmaksi.
Toteutus on vaihe, jossa suunnitelma muutetaan konkreettiseksi toimintasuunnitelmaksi?

Seuranta
Seuranta on vaihe, jossa seurataan suunnitelman toteutumista ja tarvittaessa tehdään muutoksia.
Seuranta on vaihe, jossa seurataan suunnitelman toteutumista ja tarvittaessa tehdään muutoksia?

siirtyminen kevyempään asiakkuuteen
siirtyminen kevyempään asiakkuuteen on vaihe, jossa asiakas siirtyy kevyempään asiakkuuteen, mikä tarkoittaa vähemmän palveluita ja tukea.
siirtyminen kevyempään asiakkuuteen on vaihe, jossa asiakas siirtyy kevyempään asiakkuuteen, mikä tarkoittaa vähemmän palveluita ja tukea?

Ammatillainen

Vinkit ja työkalut

Vinkit ja työkalut

Vinkit ja työkalut

Vinkit ja työkalut

Vinkit ja työkalut

Vinkit ja työkalut

Vinkit ja työkalut

Vinkit ja työkalut

Vinkit ja työkalut

Asiakkaan ohjaus ja neuvonta, sekä manageroiva ja systeminen työote näkyy kaikkien ammattilaisten työssä. Palvelukokonaisuus ymmärretään laajasti.

Esimerkki palveluprosessin muotoilusta asiakkaan näkökulmaan Miro-alustalla – Monipalvelupolku

"Tiedän, mitä asioiden ja tilanteiden edistämiseksi tehdään"
"Saan tarpeiden mukaisia apua ja tukea silloin, kun sitä tarvitsen"
"Muua kuullaan ja tullen kuulluksi, saan sanoa"
"Olen osa omaa hoitoni ja palveluiden suunnittelua ja toteutusta"
"Tiedän, mistä löydän asiantuntemusta tukea hoitoon ja tilanteeni tuoksi + omahoito"
"Hoitoani ja tilanteitani arvioidaan, ja muutoksia tehdään oman voimavarojeni mukaisesti"
"Kaikki ratkaisut tulevat minua omassa ajassa"



Asiakkaan palvelupolku vrt. digihoito-/digipalvelupolku

- pajjat-sote.fi-sivustolla
- Ei vaadi tunnistautumista
- Ei itsessään toimi asiointikanavana, mutta pyrkii ohjaamaan oikeisiin asiointikanaviin
- Kuka tahansa voi hyödyntää
- Auttaa hahmottamaan prosessia kokonaisuutena myös ennen asiakkuutta ja sen jälkeen
- Ohjaa omaehtoiseihin ratkaisuihin ja ottamaan yhteyttä oikea-aikaisesti
- Huomioi asiakkuuksien segmentoinnin mallin
- Päijät-Sote-sovelluksessa (mobiilisovellus tai verkkoselain)
- Pääsääntöisesti vaatii vahvan tunnistautumisen
- Voi toimia asiointikanavana (esim. täytettävät lomakkeet, kiireetön viestinvaihto, päiväkirja, mittaustulosten tallennus)
- Pääsääntöisesti ammattilainen kiinnittää asiakkaan polulle
- Kuvaa ammattilaisen määrittelemän osion prosessista asiakkuuden aikana
- Asiointin, asiakasohjeiden ja neuvonnan keskittäminen haluttuun kanavaan
- Keventää ammattilaisten työtä
- Tukee hoidonporrastusta



Palvelupolku x digipolku -yhteistyön hyödyt

- Asiakkaan ohjaus oikeaan asiointikanavaan ja asiointikanavavaihtoehtojen esittäminen kontrolloidusti parantaa saatavuutta ja saavutettavuutta.
- Tietoisuus digipoluista kasvaa: millaisia digipolkuja on ja miten niille voi päästä.
- Tuetaan asiakkaan kykyä rakentaa itse omaa palvelukokonaisuuttaan ja valita niitä kanavia ja osioita, joista kokee hyötyvänsä.
- Mahdollistetaan asiakkaalle teemaan ja prosessiin tutustuminen ennen digipolkua, mikä tukee digipolulla asiointia ja vähentää riskiä väärinymmärryksistä.
- Prosessi on asiakkaalle ennakoitavampi, jolloin sitoutuminen omaan hoitoon/palveluun vahvistuu.
- Vähentää tarvetta kuvata yleistä polkua digipolulle sekä digipolkujen päivittämisen tarvetta. Ammattilainen voi keskittyä kliinisen osuuden kuvaamiseen digipolulle.
- Tukee asiakkaan kokemusta eheästä palvelukokonaisuudesta
- Sujuvoittaa asiointia





Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Lisätietoja:
Elina Leinonen, projektisuunnittelija
elina.leinonen1@paijatha.fi
044 440 3117



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU