

# Asiakkaan palvelupolut

---

Yleisesittely

8.8.2024



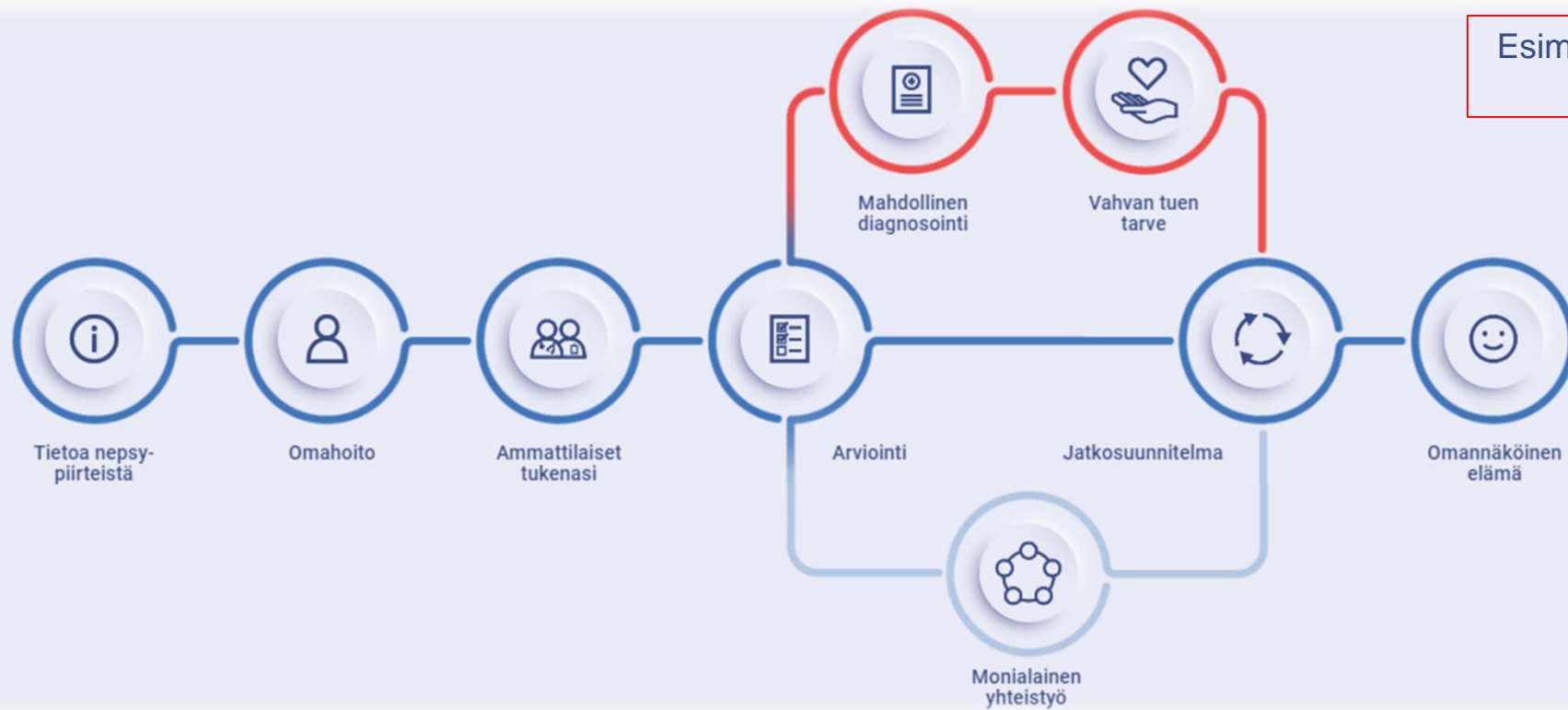
Päijät-Hämeen  
hyvinvointialue



**Euroopan unionin  
rahoittama**

NextGenerationEU

Esimerkki asiakkaan palvelupolusta  
– Alaikäinen nepsy-piirteinen



## Asiakkaan palvelupolut

- Asiakkaan palvelupolku on sisältö- ja prosessimuotoiltu yhteensovitettu palveluketju tai -kokonaisuus asiakkaan näkökulmasta kuvattuna
- Julkaistut palvelupolut ovat pajat-sote.fi-sivustolla <https://pajat-sote.fi/asiointin-tueksi/palvelupolut/>



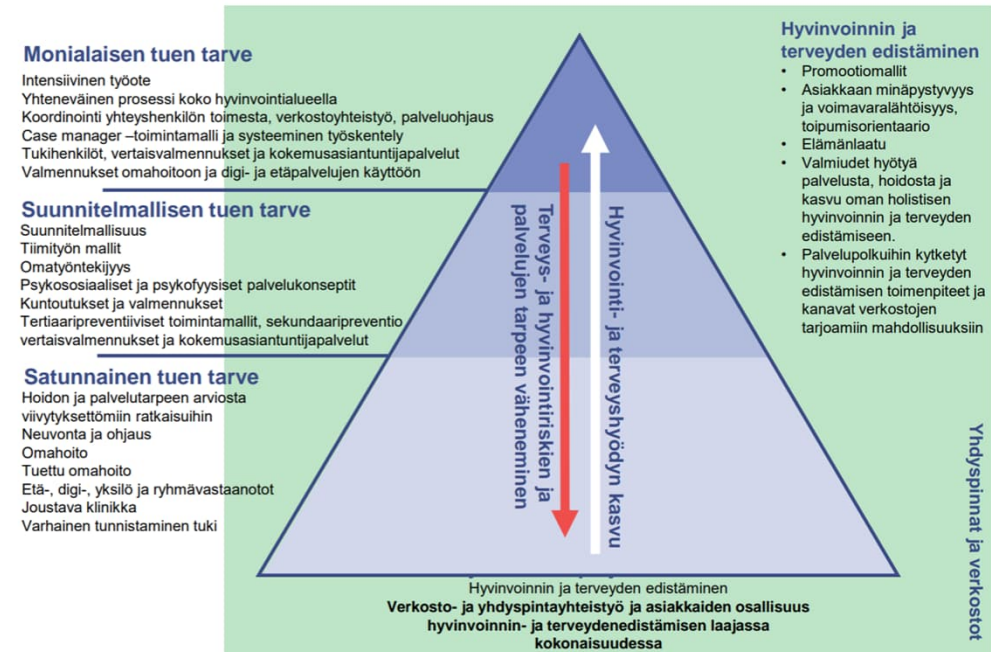
# Tavoitteet ja hyödyt

- 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

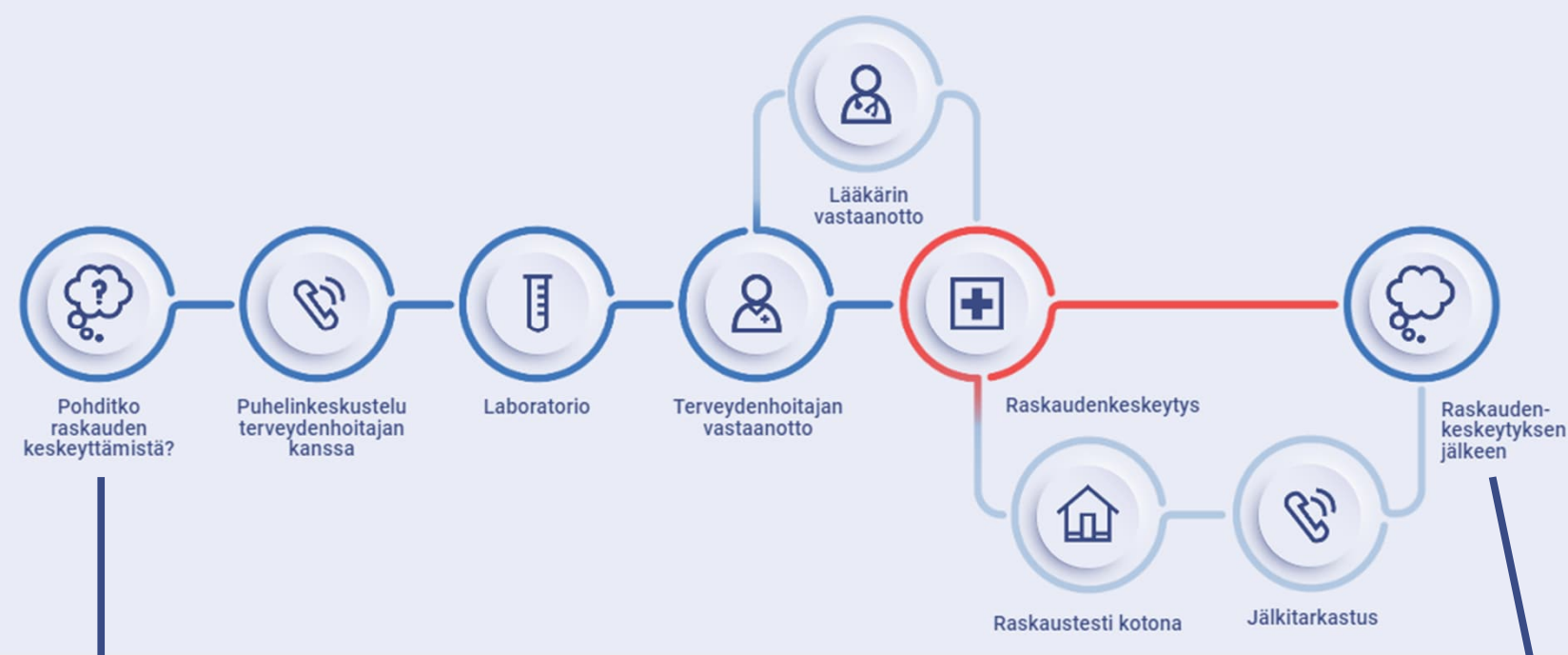


# Asiakkaan palvelupolku sisältää

- 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 sisällöistä ja tekstin muotoilusta asiakkaan näkökulmaan – Raskaudenkeskeytys-polku



## 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

## Raskaudenkeskeytyksen jälkeen

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

asiakkaiden arvaki, jolla on vaivaa monialaista tuen tarpeita. Monipalvelupolku antaa välineitä näiden asiakkaiden tunnistamiseen ja heidän palvelukokemuksensa hallintaan.

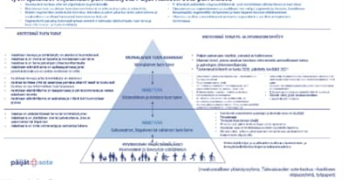
**Monialaisen tuen asiakas**

Monialaisen tuen asiakkailla tarkoitetaan asiakasta, jolla on alianssivierittävien palvelutarpeita, ja tarve näiden eri palvelukokemuksiin ja yhteensuorittamiseen ammattilaisten toimesta.

Asiakkain terveys ja toimintakyky on usein aliantuettua huomattavasti ja elämäntilanne on epätasapainossa. Jotkut palvelut eivät vastaa asiakkaan tarpeita, ja joskus niissä onkin ongelma yksittäisiä elementtejä, ei kokonaisuus toimi tai ole juuri tälle asiakkaalle kohdalla valuttava.

Monialaista tukea tarvitsevia asiakkaita yhdistää se, että heillä on yksi tai useampi ammattilaisen palvelu tarve ja tarve eri palvelukokemuksiin.

Esimerkki: Kaksi eri ammattilaisen palvelukokemuksia, usein lämpimät palvelut, mutta tavallaan kalliit palvelut, esimerkiksi lääkärin palvelut, joihin ei ole mahdollista saada palvelukokemuksia.



Noin 10 % asiakkaista kerryttää 80 % lääkärin palvelusta. Keskittämällä palvelut ammattilaisille ja varmistamalla ammattilaisilla, heillä on mahdollisuus keskittää palvelut, joihin on suurin tarve, ja joihin on suurin vaikutus asiakkaan elämään.

**Asiakkaiden tuottama kokemukseto kehittämiseen**

**Asiakkain heikot**

**Ammatillainen**

**Vinkit ja työkalut**

**KOKONAISUUS**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Tuurnivastava**  
Keskittämällä palvelut ammattilaisille ja varmistamalla ammattilaisilla, heillä on mahdollisuus keskittää palvelut, joihin on suurin tarve, ja joihin on suurin vaikutus asiakkaan elämään.

**Kokonaistalouden**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Moniammatillisuus ja yhteistyö**  
Aito moniammatillisuus, jossa tehdään yhteistyötä myös oman osaamisalan ulkopuolella olevien ammattilaisten kanssa. Hyödyntämällä mm. kotimaa sektoria, läheisiä.

**Yksi yhteyshenkilö ja koordinoija**  
Asiakkain kunnalta on tärkeää, että jollain on kokonaistalouden hallussa ja asiakas saa tähän henkilöön helposti yhteyden. Parhaimmillaan henkilö on valtuutettu.

**Yhteyshenkilön kanssa**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Riittävä asiantuntemus**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Jakautuminen**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Asiakkain osallisuus**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Selkeä tavoite ja viestit**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Kokonaistalouden**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Moniammatillisuus ja yhteistyö**  
Aito moniammatillisuus, jossa tehdään yhteistyötä myös oman osaamisalan ulkopuolella olevien ammattilaisten kanssa. Hyödyntämällä mm. kotimaa sektoria, läheisiä.

**Yksi yhteyshenkilö ja koordinoija**  
Asiakkain kunnalta on tärkeää, että jollain on kokonaistalouden hallussa ja asiakas saa tähän henkilöön helposti yhteyden. Parhaimmillaan henkilö on valtuutettu.

**Yhteyshenkilön kanssa**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Riittävä asiantuntemus**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Jakautuminen**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Asiakkain osallisuus**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Selkeä tavoite ja viestit**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Kokonaistalouden**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Moniammatillisuus ja yhteistyö**  
Aito moniammatillisuus, jossa tehdään yhteistyötä myös oman osaamisalan ulkopuolella olevien ammattilaisten kanssa. Hyödyntämällä mm. kotimaa sektoria, läheisiä.

**Huoli herää**  
Kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Tunnistaminen**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Yhteinen arvio**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Yhteinen suunnitelma**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Yhteyshenkilö**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Toteutus**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Systemin palvelu**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Seuranta**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Siirtyminen kevyempään asiakkuuteen**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Kokonaistalouden**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Moniammatillisuus ja yhteistyö**  
Aito moniammatillisuus, jossa tehdään yhteistyötä myös oman osaamisalan ulkopuolella olevien ammattilaisten kanssa. Hyödyntämällä mm. kotimaa sektoria, läheisiä.

**Yksi yhteyshenkilö ja koordinoija**  
Asiakkain kunnalta on tärkeää, että jollain on kokonaistalouden hallussa ja asiakas saa tähän henkilöön helposti yhteyden. Parhaimmillaan henkilö on valtuutettu.

**Yhteyshenkilön kanssa**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Riittävä asiantuntemus**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Jakautuminen**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Asiakkain osallisuus**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Selkeä tavoite ja viestit**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Kokonaistalouden**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Moniammatillisuus ja yhteistyö**  
Aito moniammatillisuus, jossa tehdään yhteistyötä myös oman osaamisalan ulkopuolella olevien ammattilaisten kanssa. Hyödyntämällä mm. kotimaa sektoria, läheisiä.

**Kokonaistalouden**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Moniammatillisuus ja yhteistyö**  
Aito moniammatillisuus, jossa tehdään yhteistyötä myös oman osaamisalan ulkopuolella olevien ammattilaisten kanssa. Hyödyntämällä mm. kotimaa sektoria, läheisiä.

**Yksi yhteyshenkilö ja koordinoija**  
Asiakkain kunnalta on tärkeää, että jollain on kokonaistalouden hallussa ja asiakas saa tähän henkilöön helposti yhteyden. Parhaimmillaan henkilö on valtuutettu.

**Yhteyshenkilön kanssa**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Riittävä asiantuntemus**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Jakautuminen**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Asiakkain osallisuus**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Selkeä tavoite ja viestit**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Kokonaistalouden**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Moniammatillisuus ja yhteistyö**  
Aito moniammatillisuus, jossa tehdään yhteistyötä myös oman osaamisalan ulkopuolella olevien ammattilaisten kanssa. Hyödyntämällä mm. kotimaa sektoria, läheisiä.

**Kokonaistalouden**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Moniammatillisuus ja yhteistyö**  
Aito moniammatillisuus, jossa tehdään yhteistyötä myös oman osaamisalan ulkopuolella olevien ammattilaisten kanssa. Hyödyntämällä mm. kotimaa sektoria, läheisiä.

**Yksi yhteyshenkilö ja koordinoija**  
Asiakkain kunnalta on tärkeää, että jollain on kokonaistalouden hallussa ja asiakas saa tähän henkilöön helposti yhteyden. Parhaimmillaan henkilö on valtuutettu.

**Yhteyshenkilön kanssa**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Riittävä asiantuntemus**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Jakautuminen**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Asiakkain osallisuus**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Selkeä tavoite ja viestit**  
Asiakkaita palvelevat kokonaistalouden merkitystä palvelun eri osista.

**Kokonaistalouden**  
Yhteisöjen avulla asiakkaan kokonaistalouden tilanne, eikä tulojen saantia tai tuloja.

**Moniammatillisuus ja yhteistyö**  
Aito moniammatillisuus, jossa tehdään yhteistyötä myös oman osaamisalan ulkopuolella olevien ammattilaisten kanssa. Hyödyntämällä mm. kotimaa sektoria, läheisiä.

**Asiakkain 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 siitä, kun sitä tarvitsen"  
"Muuta kuullaan ja tullen kuulluksi, saan sanoa"  
"Olen osa omaa hoitoa ja palveluiden suunnittelua ja toteutusta"  
"Tiedän, mistä löydän asiantuntemusta ja voimavaroja hoitoon ja tilanteiden tukeen + omahoito"  
"Hoitoani ja tilanteitani arvioivan, ja muutoinla tekijän oman voimavarojen mukaisesti"



# Asiakkaan palvelupolku vrt. digihoito-/digipalvelupolku

- [pajjat-sote.fi](http://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
- Asioinnin, 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