

Asiakkaan palvelupolut

Yleisesittely

21.2.2025



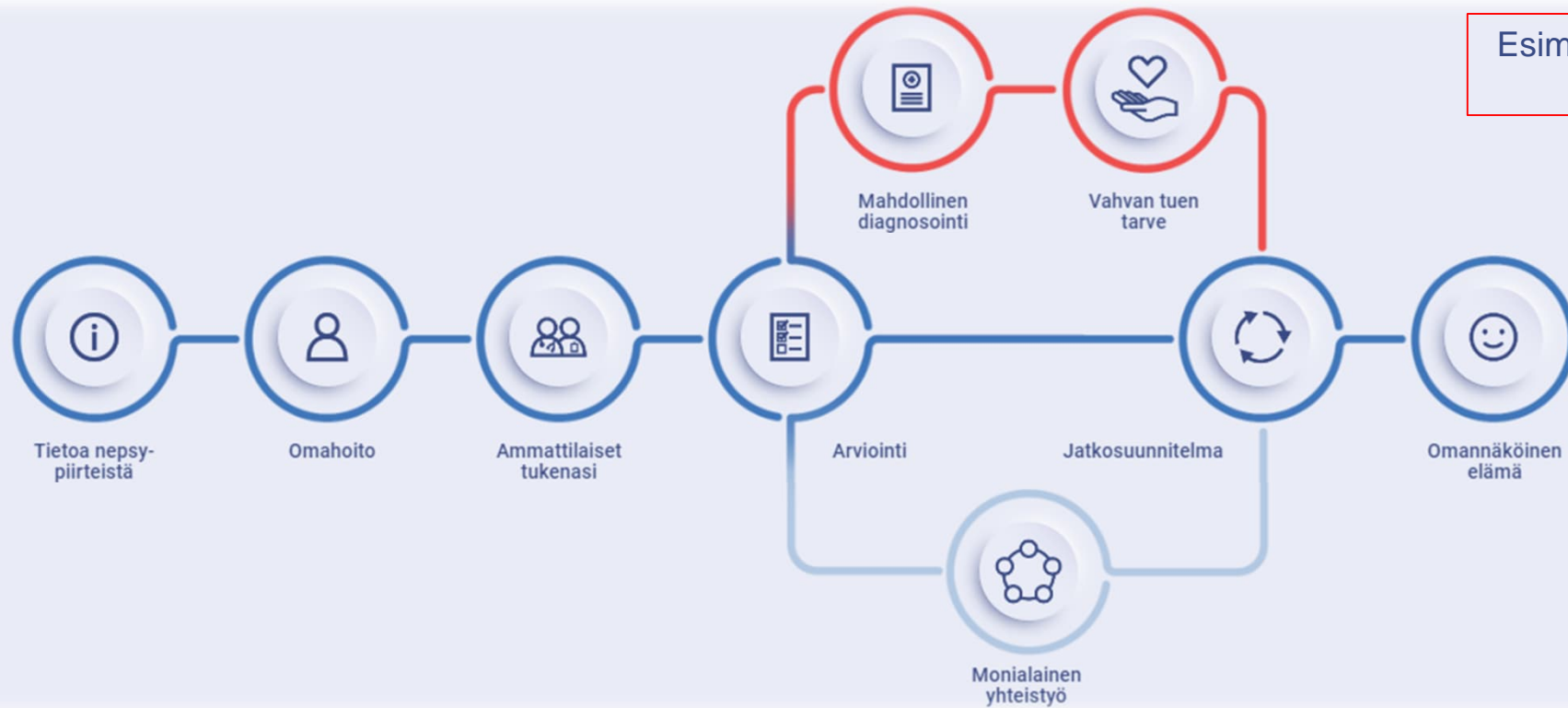
Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



**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
- Valmiit ja valmistuvat polut julkaistaan pajatha.fi-sivustolla, kun tekninen ratkaisu toteutukselle on saatu



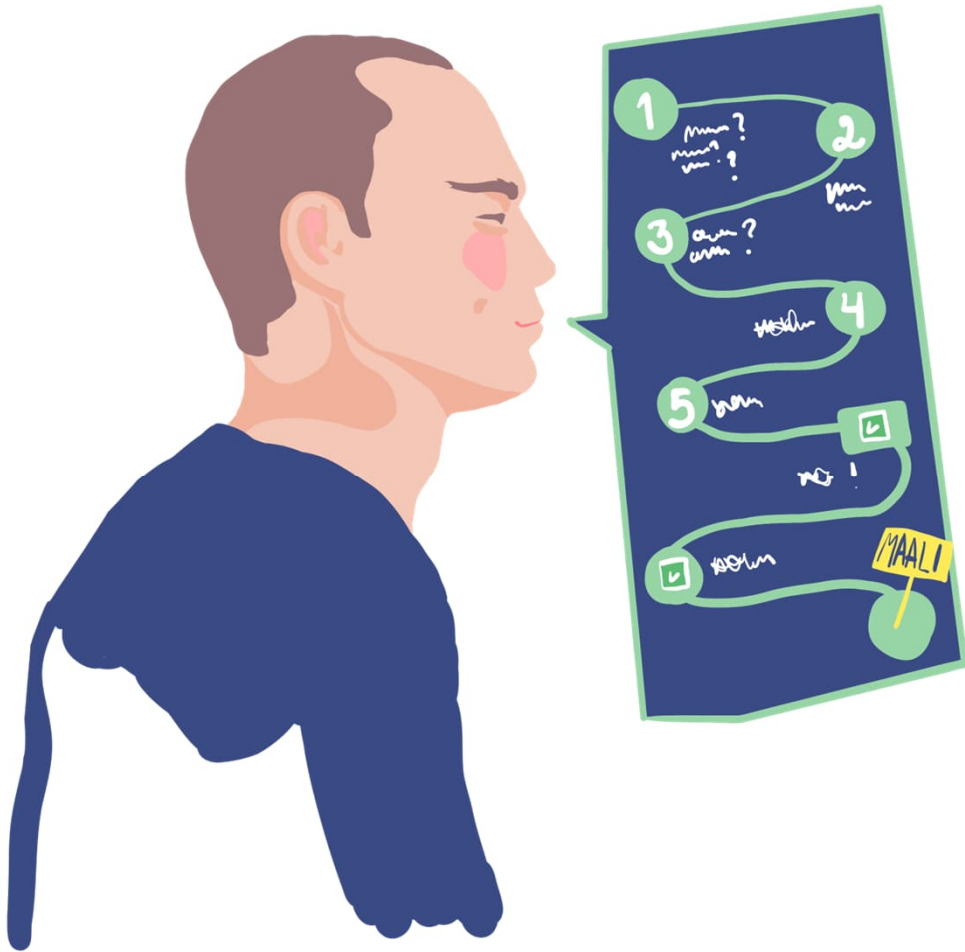
Palvelupolut

Palvelupolku kuvaa palvelukokemuksen lineaarisena polkuna asiakkaan näkökulmasta.

Palvelupolun avulla voidaan sekä kuvata palvelun nykytilaa että suunnitella tulevaa palvelua. Palvelupolkuun voi yhdistää erilaisia näkökulmia riippuen siitä, mitä polun kuvaamisella tavoitellaan.

Palvelupolku voi toimia myös IMS-prosessikuvauksen pohjana. **IMS:iin prosessit tulee kuvata kolmisivutekniikalla, jotta varmistetaan prosessien yhteentoimivuus ja asianmukaiset ohjeistukset.** Polut ja IMS-prosessit toimivat toistensa laadun auditoijina.

Mahdollisia palvelupolun kuvaamisessa tarkasteltavia asioita ovat esimerkiksi palvelukokemuksen vaiheiden prioriteetti, asiakkaan tunnetila eri vaiheissa ja vaiheen keskeiset palvelukanavat.



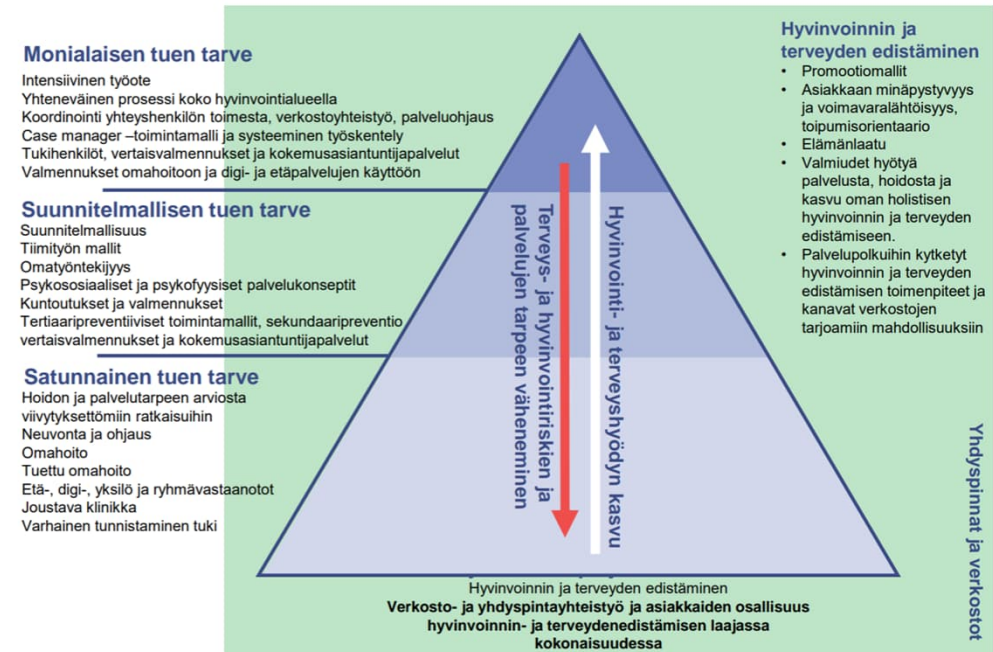
Tavoitteet ja hyödyt

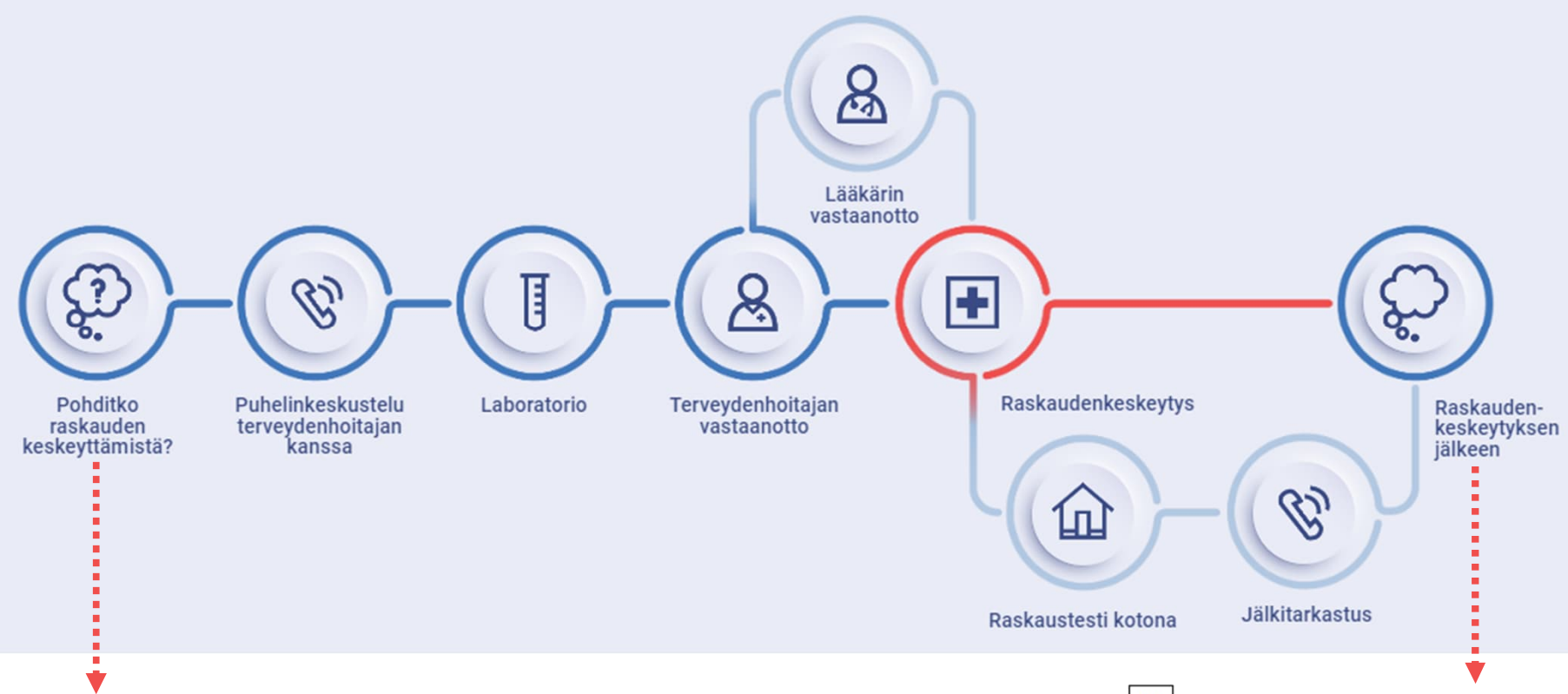
- Myönteinen asiakaskokemus, asiakkaan odotusten säätely
- Organisaation toiminnan läpinäkyvyys, yhteinen kuva asiakkaan ja palvelutuotannon välillä
- Häiriökysynnän vähentäminen ja tarkoituksenmukaisiin palvelukanaviin ohjaaminen
- Hyvinvoinnin, terveyden ja osallisuuden edistäminen ja omahoidon tukeminen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



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

Huomaa asiakasnäkökulma sekä viestinnän muotoilu. Polulle on myös sisällytetty hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen näkökulma, joka tässä yhteydessä on mielenterveyden huomioiminen.

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 läheisesi tai ammattilaisten kanssa.

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

Sulje



Esimerkki palveluprosessin muotoilusta asiakkaan näkökulmaan Miro-alustalla – Monipalvelupolku

Monialaisen tuen asiakas

Monialaisen tuen asiakkailla tarkoitetaan asiakkaita, jolla on edellytysten mukaan paljon palvelutarvetta, ja tarve niiden eri palvelujen koordinoituihin ja yhteisvoimallaan ammattilaisten toimintaan.

Asiakkaan terveys ja toimintakyky on usein alustanut huomattavasti ja elämäntilanne on vaikeapainoinen. Joskus palvelut eivät vastaa asiakkaan tarvetta, ja vaikka niissä olisikin oikeita yksittäisiä elementtejä, ne kokonaisuutena toimivat usein jättäen asiakkaan kohdalla vaikutusta.

Monialaista tukea tarvitsevat asiakkaat yhä useammin se, että heillä sekä sosiaalisesti tarvittavien ammattilaisten kuin terveyden ja tarve eri palvelujen yhteisvoimalla.

Esimerkki
Kaksi 60-vuotiaasta pitkäaikaisesta vammauksesta kärsivästä ihmisestä, joiden vammaus on ollut useita vuosia. Heillä on vaikeita fyysisiä ja psyykkisiä haasteita, jotka vaikuttavat heidän elämäntilanteeseen ja heidän palvelutarpeisiinsa.



Noin 10 % asiakkaista kerryttää 80 % tote-kustannuksista

Kokonaista kesäkuu sisällyttävällä vammaus- ja elämäntilanteella, heillä on vaikeita fyysisiä ja psyykkisiä haasteita, jotka vaikuttavat heidän elämäntilanteeseen ja heidän palvelutarpeisiinsa.

Asiakkaan terveys ja toimintakyky on usein alustanut huomattavasti ja elämäntilanne on vaikeapainoinen.

Joskus palvelut eivät vastaa asiakkaan tarvetta, ja vaikka niissä olisikin oikeita yksittäisiä elementtejä, ne kokonaisuutena toimivat usein jättäen asiakkaan kohdalla vaikutusta.

Monialaista tukea tarvitsevat asiakkaat yhä useammin se, että heillä sekä sosiaalisesti tarvittavien ammattilaisten kuin terveyden ja tarve eri palvelujen yhteisvoimalla.

Esimerkki
Kaksi 60-vuotiaasta pitkäaikaisesta vammauksesta kärsivästä ihmisestä, joiden vammaus on ollut useita vuosia. Heillä on vaikeita fyysisiä ja psyykkisiä haasteita, jotka vaikuttavat heidän elämäntilanteeseen ja heidän palvelutarpeisiinsa.



Asiakkaan tuottama kokemuslato kehittämiseen

Asiakkaan heikot

Ammattilainen

Vinkit ja työkalut



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

Asiakkaan tarpeiden mukaisia palveluita



Kaikenmaailman polut, ketjut ja prosessit?

Palvelupolku muotoilutyökaluna

- Kehittämisessä hyödynnettävä työkalu, jonka avulla voidaan hahmottaa käyttäjän näkökulmia, kokemuksia, vaiheiden prioriteettia ja kulkua.
- Kuvaa palvelukokemuksen lineaarisena polkuna asiakkaan näkökulmasta.
- Palvelupolun avulla voidaan sekä kuvata nykytilaa että suunnitella tulevaa.
- Palvelupolkuun voi yhdistää erilaiset näkökulmat omille uimaradoilleen riippuen siitä, mitä polun kuvaamisella tavoitellaan.
- Sen avulla voidaan parantaa asiakaskokemusta, löytää palvelun kehitystarpeet ja -mahdollisuudet ja optimoida prosesseja asiakaslähtöisesti.

Hoitoprosessi ja -ketju (terv.) ja palveluprosessi ja -ketju (sos.) – IMS-prosessikuvaus dokumentteineen

- Prosessi, jonka muotoilussa tavoitteena vähentää hukkaa kaikissa prosessin vaiheissa. Olennaista mm. läpimenoaika, vaikuttavuus, resurssien tarkoituksenmukainen kohdistaminen ja prosessiriskien tunnistaminen.
- Kuvaa työnjaon mm. perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja sosiaalipalvelujen kesken, erityinen huomio saumakohdissa.
- Auttaa ammattilaisia toimimaan sovitulla tavalla yksiköistä riippumatta
- Sisältävät ohjeistuksia ammattilaiselle sekä linkityksiä muihin prosesseihin.
- Tavoitteena kuvata asiakas aktiivisena toimijana sekä prosessin asiakkaalle tuottama arvo.
- Arvoa asiakkaalle tuottaa, että myös muut keskeiset palvelut ja verkostot on kuvattu asiakkaan prosessin vaiheisiin.

Asiakkaan palvelupolku Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla

- Palvelujen ketju tai kokonaisuus, joka on sisältö- ja prosessimuotoiltu ja jonka osat on yhteensovitettu.
- Kuvattu asiakkaan näkökulmasta.
- Voi sisältää yhden tai useampia hoitoketjuja ja/tai palveluprosesseja.
- Kattaa asiakkaan polun kokonaisuutena myös ennen asiakkuutta ja sen jälkeen.
- Sisältää mm. omaehtoiset ratkaisut ja kolmannen sektorin palvelut.
- Ei hoida eikä toimi itsessään asiointikanavana, vaan ohjaa tarkoituksenmukaisesti asiointikanaviin oikea-aikaisesti.
- On viestinnän väline.

Digipolku Päijät-Sote- sovelluksessa

- Kuvaa ammattilaisen määrittelemän osion prosessista asiakkuuden aikana.
- Asioinnin, asiakasohjeiden ja neuvonnan keskittäminen haluttuun kanavaan.
- Keventää ammattilaisten työtä
- Tukee hoidonporrastusta
- Voi olla osa asiakkaan palvelupolkua



Asiakkaan palvelupolku vrt. digihoito-/digipalvelupolku

- pajatha.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 omaehtoisiin 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