



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

OUTI KYTÖNEVA

Asiakaskokemuksen huomiointi so- siaali- ja terveysaseman toiminnalli- sessa käyttöönotossa

Kohti erinomaista asiakaskokemusta Nokialla

HYVINVOINTIPALVELUIDEN KEHITTÄMISEN JA
JOHTAMISEN TUTKINTO-OHJELMA
2023

TIIVISTELMÄ

Kytöneva, Outi: Asiakaskokemuksen huomiointi sosiaali- ja terveysaseman toiminnallisessa käyttöönotossa. Kohti erinomaista asiakaskokemusta Nokialla

Opinnäytetyö, ylempi AMK

Hyvinvointipalveluiden kehittäminen ja johtaminen (YAMK)

Lokakuu 2023

Sivumäärä: 74

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada Nokian sosiaali- ja terveyspalveluita käyttäviltä asiakkailta tietoa mistä muodostuu erinomainen asiakaskokemus. Tarkoituksena oli asiakkaiden tuottaman tiedon avulla kehittää Nokian uudelle sosiaali- ja terveysasemalle sijoittuvien terveyspalveluiden yksiköiden toimintamalleja siten, että ne tuottavat jatkossa erinomaista asiakaskokemusta. Toimintamallien kehittäminen oli ajankohtaista uuden sosiaali- ja terveysaseman valmistumisen ja toiminnallisen käyttöönoton vuoksi.

Tutkimus toteutettiin toiminnallisena kehittämistyönä asiakkaita ja ammattilaisia osallistamalla. Toteutus tapahtui asiakastyöpajassa, jossa työskentely tapahtui Learning Cafe-menetelmän keinoin. Asiakastyöpajaan osallistui 17 asiakasta eri yhdistyksistä tai ryhmistä Nokialta. Asiakastyöpajan tuotokset vietiin ammattilaisten työpajaan, jossa työskentelymenetelmänä oli palvelumuotoilu. Ammattilaisten työpajaan osallistui kuusi yksikköä uuteen kiinteistön muuttavista yhdeksästä yksiköstä.

Asiakastyöpajan tulosten mukaan erinomaiseen asiakaskokemukseen terveyspalveluissa eniten vaikuttavat asiat olivat palveluiden saavutettavuus, asiakaspalvelu, vuorovaikutus ja turvallisuuden tunne. Ammattilaisten työpajassa asiakastyöpajan tuloksista kehittämiskohteeksi valikoitui saavutettavuus. Kaikki mukana olleet yksiköt lähtivät kehittämään oman yksikkönsä saavutettavuutta.

Kehittämistyö antoi arvokasta tietoa Nokian sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävien asiakkaiden kokemuksista erinomaisesta asiakaskokemuksesta, ja siitä mitkä asiat vaikuttavat asiakaskokemuksen syntyyn. Toimintatapoja- tai malleja kehitettäessä tulisi hyödyntää sekä asiakkaiden että ammattilaisten asiantuntemusta. Osallistamalla asiakkaat ja ammattilaiset voidaan edetä kohti erinomaista asiakaskokemusta ja lisätään sekä asiakas- että työntekijätyytyvyyttä.

Avainsanat: sosiaali- ja terveysasema, asiakaskokemus, osallistaminen, organisaatiokulttuuri, toiminnallinen käyttöönotto, tutkimuksellinen kehittäminen, Learning Cafe, palvelumuotoilu

Abstract

Kytöneva, Outi: Consideration of customer experience in functional implementation of a social and health care center. Towards an excellent customer experience in Nokia

Master`s thesis

Developing and managing welfare services

October 2023

Number of pages: 74

The aim of the thesis was to obtain information from customers using social and health services in Nokia on what constitutes an excellent customer experience. The aim was to use the information provided by the customers to develop the operating models of the health service units located at the new social and health centre in Nokia so that they would deliver an excellent customer experience in the future. The development of the operational models was timely due to the completion and operational start-up of the new social and health centre.

The study was carried out as a functional development project involving clients and professionals. The implementation took place in a client workshop using the Learning Cafe method. 17 clients from different associations or groups in Nokia participated in the client workshop. The outputs of the client workshop were taken to a workshop for professionals, where the working method was service design. Six units from the nine units moving to the new building participated in the professional workshop.

According to the results of the customer workshop, the most important factors contributing to an excellent customer experience in tertiary health services were accessibility, customer service, interaction and a sense of security. In the professionals' workshop, accessibility was selected as an area for improvement. All the participating services set out to improve the accessibility of their own services.

The development work provided valuable insights into the experiences of customers using Nokia's social and health services in terms of an excellent customer experience, and the issues that influence the customer experience. When developing policies or models, the expertise of both customers and professionals should be used. Involving customers and professionals can help to move towards an excellent customer experience and increase both customer and employee satisfaction.

Keywords: health and social care center, customer experience, participation, organizational culture, service design, functional deployment, research-based development work, Learning Café, service design

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	8
2.1 Asiakaskokemus	8
2.2 Osallistava toiminnan kehittäminen	10
2.3 Organisaatiokulttuuri.....	12
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	15
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	16
4.1 Opinnäytetyön eteneminen.....	16
4.2 Tutkimuksellinen kehittäminen.....	18
4.2 Kehittämistyöhön osallistujat	19
4.3 Työskentelymenetelmät ja tutkimusaineistot	20
4.3.1 Learning Cafe	20
4.3.2 Palvelumuotoilu	21
4.4 Aineiston analyysi ja tulkinta.....	23
5 ASIAKASTYÖPAJAN TULOKSET	24
5.1 Asiakastyöpajan toteutus.....	24
5.1.1 Ennen asiointia	24
5.1.2 Saapuminen ja ensikontakti.....	25
5.1.3 Ammattilaisen kohtaaminen.....	25
5.1.4 Asioinnin jälkeen.....	25
5.2 Asiakastyöpajan aineiston analysointi	26
6 AMMATTILAISTEN TYÖPAJA.....	27
6.1 Ammattilaisten työpajan toteutus.....	27
6.2 Ammattilaisten työpajan tuotokset	28
6.2.1 Kuvantaminen.....	30
6.2.2 Lähipalvelusairaala	32
6.2.3 Kiirevastaanotto	34
6.2.4 Vastaanottopalvelut ja neuvola	35
6.2.5 Kotisairaala	38
7 VASTAANOTTOTOIMINNAN KEHITTÄMISIDEAT	39
7.1 Digitaalisten yhteydenottokanavien opastus asiakkaille	39
7.2 Chatin suunnittelu.....	40
7.3 Chatin käyttöönotto	41
7.4 Chatin vaikuttavuus lyhyellä aikavälillä tarkasteltuna	41
8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	42

8.1 Aineistonhallintasuunnitelma	44
9 TULOSTEN YHTEENVETO.....	44
9.1 Tulosten tarkastelu	47
9.2 Jatkokehittäminen	48
LÄHTEET	51
LIITE 1:	54
LIITE 2:	55
LIITE 3:	56
LIITE 4:	57
LIITE 5:	58
LIITE 6:	59
LIITE 7:	64
LIITE 8:	70

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla on käynnissä parhaillaan Suomen historian merkittävin hallinnollinen muutos. Sote-uudistuksen myötä 1.1.2023 hyvinvointialueet aloittivat toimintansa ja terveydenhuollon järjestämisvastuu siirtyi kunnilta hyvinvointialueille lukuun ottamatta Helsinkiä. Toimintarakenteita ja -tapoja kehitetään hyvinvointialueilla entistä enemmän asiakaslähtöisiä palvelukokonaisuuksia kohti. (Sote-uudistus, 2022.) Samaan aikaan Nokialla oli rakenteilla uusi sosiaali- ja terveysasema, jossa vuoden 2023 syksystä alkaen tarjotaan terveystalvelut noin 35 000 nokialaisille.

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui asiakasnäkökulman huomioimisen hyvinvointikeskuksen toiminnallisessa käyttöönotossa. Toiminnallinen käyttöönotto on laaja kokonaisuus, joten aihe rajautui sosiaali- ja terveysasemalle muuttavien yksiköiden toimintamallien ja -kulttuurin kehittämiseen tähtäimessä erinomainen asiakaskokemus sosiaali- ja terveysasemalla. Sosiaali- ja terveysaseman toiminnallisella käyttöönotolla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä suunnittelua, koordinointia ja toteutusta, joiden avulla varmistetaan, että kiinteistö toimii niin kuin sen on suunniteltu toimivan ja kiinteistöä käyttöönotettaessa tilat ovat valmiina toimintaa varten. Toiminnallisella suunnittelulla tähdätään siihen, että toiminta kiinteistössä on turvallista ja asiakkaiden hoito laadukasta heti kiinteistön käyttöönoton jälkeen. Hyvinvointikeskuksen toiminnalliseen käyttöönottoon kuuluu myös laajasti muita osa-alueita. (Liite 1.) Erinomainen asiakaskokemus ei synny vain uudesta kiinteistöstä ja sujuvista prosesseista, vaan asiakaskokemuksen syntyyn vaikuttavat sekä työntekijäkokemus että asiakkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja emotionaaliset kokemukset.

Osallistamalla asiakkaita kehittämistyöhön saadaan asiakkaiden kokemus ja asiantuntemus käyttöön palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Asiakasosallisuus edellyttää ammattihenkilöiltä asiakkaiden asiantuntijuuden hyväksymistä, jotta asiantuntijuutta voidaan hyödyntää palveluita kehitettäessä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020.)

Uuden sosiaali- ja terveysaseman käyttöönotossa oli mietittävä uuteen kiinteistöön muuttavien yksiköiden toimintakulttuureja ja niiden uudistamista ja yhtenäistämistä asiakaskokemuksen parantamiseksi. Asiakaskokemuksen parantamiseksi ei riitä, että henkilökunta miettii toimivia prosesseja ja asiakasnäkökulmaa, vaan asiakkaat täytyy ottaa mukaan työskentelyyn. Erinomainen asiakaskokemus on saavutettavissa, mutta muutoksessa tarvitaan asiakkaiden näkemystä ja kokemusta, asiakasymmärrystä, koko henkilökunnan sitoutumista toimintakulttuurin muutokseen, pitkäjänteistä työskentelyä ja arviointia muutoksen toteutumisesta.

2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

2.1 Asiakaskokemus

Korkiakosken (2023) mukaan organisaation johdolla tulee olla yhteneväinen näkemys siitä mitä asiakaskokemus tarkoittaa. Asiakaskokemus nähdään tärkeänä ja kehitettävänä kohteena, mutta ymmärrys asiakaskokemuksesta on rikkonainen. Asiakaskokemus ja sen kehittäminen voidaan ymmärtää esimerkiksi digitaalisten palveluiden tai henkilöstökokemuksen kehittämisenä. Asiakaskokemuksen ymmärryksen rikkonaisuuden vuoksi kehittäminen on pirstaleista ja tulokset siksi hajanaisia. Ensisijaisesti tulisi selvittää mitä asiakaskokemus tosiasiallisesti tarkoittaa. Vasta perusteiden ymmärryksen jälkeen voi tuloksellinen kehittäminen toteutua (s. 25).

Yrity maailmassa asiakaskokemukseen kiinnitetään entistä enemmän huomiota ja siitä on tullut yrityksille vahva kilpailuvaltti. Asiakaskokemus ei synny pelkästään asiakkaan ja työntekijän kohtaamisesta vaan sen syntyyn vaikuttavat myös mielikuvat ja tunteet, jotka asiakkaalle on muodostunut yrityksestä. Asiakaskokemuksen muodostumisessa erityisen vahvana asiakkaalla on tunne siitä, miten hän tulee kohdelluksi. Asiakaskokemukset vaikuttavat asiakkaiden myöhempään käyttäytymiseen yrityksessä ja asiakasuskollisuuteen. Asiakaskokemuksen syntyminen alkaa jo ennen ensimmäistä käyntiä yrityksessä. Asiakaskokemuksen syntyyn vaikuttavat siten esimerkiksi asiakkaan yrityksestä luomat mielikuvat ja media. Asiakaskokemuksia syntyy jokaisella kohtaamisella yrityksessä, joten jokainen asiakkaan kohtaaminen on erityinen ja merkityksellinen. Asiakkaan kokonaisvaltainen kokemus yrityksestä muodostuu näiden erillisten asiakaskokemuksien kautta. Kaikki kohtaamiset ovat erilaisia ja niihin vaikuttavat lukuiset eri asiat, muun muassa yksilölliset mieltymykset ja tunnetilat. (Holma, ym. 2021, s.17–19.)

Yritystä, jossa asiakas on keskiössä ja toiminnan lähtökohtana kutsutaan asiakaslähtöiseksi. Asiakaslähtöinen toiminta vaatii yritykseltä strategisia valintoja, johdon sitoutumista, resursseja, tavoitteita ja konkreettisia tekoja.

Asiakaslähtöisessä yrityksessä muun muassa henkilöstön tyytyväisyys, brändin tunnettavuus, asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus ovat korkeammat kuin yrityksissä, jotka eivät ole asiakaslähtöisiä. Todellinen asiakaslähtöisyys yrityksessä on kilpailuvaltti. (Holma, ym. 2021, s.21–22.)

Hyvän asiakaskokemuksen tuottavien yritysten ominaispiirteitä ovat luotettavuus, asiakkaan odotuksiin ja tarpeisiin vastaaminen, asiakaskeskeinen toimintamalli, asiakasymmärrys, sujuvat palveluprosessit ja joustavuus. Palveluprosessien ja toiminnan kehittäminen, joustavuuden lisääminen parantavat asiakaskokemusta ja samalla vapautuu resursseja asiakkaan parempaan palveluun. (Holma, ym. 2021, s.27.)

Asiakaskokemukseen yksi keskeisimmistä vaikuttavista tekijöistä on työntekijäkokemus. Asiakas kohtaa yleensä organisaatiossa työntekijän ja tämän kohtaamisen seurauksena syntyy asiakaskokemus. Oikeanlainen asiakaskokemus lisää asiakasuskollisuutta. Jotta päästään toivottuun ja oikein johdettuun asiakaskokemukseen, täytyy ymmärtää mitkä asiat ovat työntekijöille merkityksellisiä ja millaisella organisaatiokulttuurilla päästään toivottuun työntekijäkokemukseen. (Luukka, 2019, s.118.)

Työntekijäkokemukseen vaikuttavat kulttuurinen, teknologinen ja fyysinen työympäristö, jotka näyttäytyvät lomittaisina. Teknologisella työympäristöllä tarkoitetaan laitteita ja ohjelmistoja, joita työntekijät käyttävät työssään. Teknologisen työympäristön vaikutus on lisääntynyt merkittävästi etätöiden lisääntyessä. Fyysisellä työympäristöllä tarkoitetaan työtilaa, jossa työskennellään. Työtilan tulee olla työn tekemistä tukeva, ergonominen ja inspiroiva, mutta sen pitää olla välillä myös rauhallinen. Tilojen tulee myös tukea erilaisia työnteon muotoja. Kulttuurisella työympäristöllä tarkoitetaan organisaation toimintakulttuuria. (Holma, ym., 2021, s.60.)

Merkittäväksi työnteon tavaksi hyvän asiakaskokemuksen luomisessa Holma ym. (2021) mainitsevat työntekijöiden tiimityöskentelyn. Tiimityöllä saadaan aikaan parempaa laatua, yhdessä tekeminen sitouttaa työntekijöitä paremmin organisaatioon, ja he myös viihtyvät paremmin työssä. Tiimissä

työskennellessä työntekijät kokevat arvostusta, tulevat autetuiksi ja kokevat onnistumisen tunteita. Hyvä työntekijäkokemus puolestaan näkyy parempina asiakaskokemuksina. (s.62–63.)

Holman ym. (2021) mukaan asiakasymmärryksellä tarkoitetaan pyrkimystä asiakkaan ymmärtämiseen sekä ymmärtämistä asiakkaan motivaatiosta. Asiakasymmärryksellä on tarkoituksena tuottaa tietoa siitä millaisia asiakkaat ja heidän haasteensa ovat ja milloin he ottavat yhteyttä. Asiakasymmärrykseen tarvitaan tietoa. Tiedonkeräämisen keinoja ovat muun muassa kyselyt, asiakaspalautteet ja mahdollisesti luodut asiakaspersoonat. Asiakasymmärrys vaatii aitoa kiinnostusta asiakkaasta. Asiakasymmärrys on ensiarvoisen tärkeää kehitettäessä yrityksen toimintaa ja parannettaessa palvelua. (s.67.)

Asiakaskokemusta kehitettäessä toiminta on tuloksellisinta, kun kehittämisessä on monisaajatiimit. Koko organisaation sitoutuminen kehittämiseen, asiakasyhteistyö, asian esillä pitäminen, oikeanlainen viestintä ja muutoksen tukeminen johdon tasolta ovat merkittäviä tekijöitä muutoksessa. (Holma, ym., 2021, s.96.)

2.2 Osallistava toiminnan kehittäminen

Hyvinvointialueiden toimintaa ohjaa muun muassa Laki hyvinvointialueesta 29.6.2021/611, 29§ osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Sen mukaan hyvinvointialueen asukkailla ja palveluiden käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia ovat muun muassa asiakasraadit, keskustelu- ja kuulemistilaisuudet, palveluiden käyttäjien valinta hyvinvointialueen toimielimiin sekä palveluiden suunnitteleminen ja kehittäminen yhdessä palveluiden käyttäjien kanssa. (Valtiovarainministeriö, 2021.) Osallistamisella yksilö kokee kuuluvansa itselleen merkitykselliseen yhteisöön, kokee vaikuttamismahdollisuutta ja saa kokemuksen, että hänen tekemisellään on merkitys (Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2021).

Asiakas on historiallisesti nähty toiminnan passiivisena kohteena. Sosiaali- ja terveydenhuollon muuttuessa myös asiakkaan rooli muuttuu. Passiivisesta toiminnan kohteena olevasta asiakkaasta on siirrytty kehityksen myötä pitkällä aikavälillä ajattelemaan asiakasta aktiivisena toimijana palveluiden kehittämisessä. Kehitykseen ovat olleet myötävaikuttamassa muun muassa sosiaaliset, poliittiset ja kulttuuriset muutokset yhteiskunnassa. (Miettinen, Kairala, Pohjola, 2009, s.10–14.)

Toikon ja Rantasen (2009) mukaan osallistavan kehittämisen pyrkimyksenä on muutos, jolla aiemmista itsestään selvistä toimintamalleista voidaan edetä kohti uusia toimintamalleja. Osallistamisella tarkoitetaan niin kehittäjien konkreettista toimintaa kuin käytännön toimijoiden osallistumista kehittämiseen. Yhteiseen päämäärään pyritään erityisesti keskinäisen dialogin kautta. (s.11.) Strandman ja Palo (2017) puolestaan toteavat, että dialogilla ei osallistamisessa tarkoiteta keskustelua. Dialogi nähdään sen sijaan kuuntelemisena, kunnioittamisena, odottamisena ja suoraan puhumisena. Siinä kaikilla osallistujilla on tasa-arvoinen mahdollisuus tuoda ajatuksia ja näkemyksiä asiasta sekä kommentoida. Dialogin avulla voidaan saada esiin niin sanottua hiljaista tietoa ja yhteisöllisyyden ja kuulluksi tulemisen kokemusta. Se on luonteeltaan inspiroivaa ja ideoivaa. Dialogilla voidaan myös parantaa vuorovaikutuksen laatua. (s.92–93.)

Osallistamisen haasteita on useita. Niitä voi syntyä muun muassa toimijoiden mukaan saamisessa ja osallistamisen selkeän suunnitelman puuttumisesta. Toimijoiden osallistuminen ja sitoutuminen voivat olla pinnallisia eri syistä johtuen. Syitä voivat olla esimerkiksi arkipäivän kiire ja eriävät ajatukset kehittämishankkeen tärkeydestä. Koska hanke on tärkeä kehittäjälle, oletetaan että, se on sitä myös osallistuville toimijoille. Toimijoiden mielipiteitä voidaan kysyä kehittämissuunnitelmasta, mutta kehittämissuunnitelma toteutetaan kuitenkin huomioimatta toimijoiden palautteita. Kehittämissuunnitelmassa tiedon tuottamiseen ja raportointiin liittyy myös haasteita. Kysymykseksi nousee kuinka paljon kehittämissuunnitelmat kuvaavat todellista tilannetta. Oletetaan myös, että kehittämissuunnitelman tulokset ja kehitetyt käytännöt siirtyvät arjen toimintaan itsestään. Todellisuudessa on kuitenkin erittäin vaikeaa jalkauttaa kehittämistyön

tulokset toimintaympäristöön ja organisaation uusiksi toimintamalleiksi. (Toikko & Rantanen, 2009, s.8.)

2.3 Organisaatiokulttuuri

Yritys- tai organisaatiokulttuuri määritelmiä on lukuisia. Samaan aikaan puhutaan myös johtamis- ja toimintakulttuurista organisaatio- ja yrityskulttuurin rinnalla. Yritys- ja toimintakulttuureja voidaan ajatella samaa tarkoittavina. Toisaalta yrityskulttuurin voidaan myös ajatella olevan toimintaa, joka johtaa toimintaan yrityksessä, kun taas toimintakulttuuri sanoittaa sen, miten yrityksessä toimitaan. Useista määritelmistä ja nyanssieroista huolimatta kulttuurin ajatellaan olevan tekijä, joka ohjaa kaikkea tekemistä arvojen, normien ja merkitysten kautta. Kulttuurin tavoite on saada henkilöt toimimaan tietyllä tavalla. Kulttuuri on siten vahva perusta organisaatioissa, mutta samaan aikaan altis muutoksille ja muokattavissa. (Luukka, 2019, s.22–23.)

Tässä opinnäytetyössä käytän termiä organisaatiokulttuuri. Luukka (2019) mukaan keskeisiä ominaisuuksia organisaatiokulttuurissa on kuusi:

1. Kulttuuri on aina ryhmän ominaisuus. Yksittäinen henkilö on kulttuurin edustaja, mutta kulttuuri muodostuu ryhmässä ja on yhteisön ominaisuus.
2. Kulttuuri luodaan aina ryhmän sisällä aktiivisten tekojen ja toisaalta tekemättä jättämisten kautta. Vaikka organisaation johto voi toiminnallaan johtaa kulttuuria, niin sen toteutuminen tapahtuu kuitenkin ryhmän jäsenten vuorovaikutuksen kautta.
3. Vallitsevaan kulttuuriin mukaudutaan. Mukautuminen kestää muutamia kuukausia ja sen jälkeen alkaa tiedostamaton kulttuurin mukainen toiminta. Kulttuuri on täten opittavissa ja opetettavissa.
4. Kulttuuri luo organisaation identiteetin ja samalla erottaa organisaation muista organisaatioista.
5. Kulttuuri ei muodostu vain organisaation näkyvistä symboleista tai työntekijöiden käyttäytymisestä. Todelliseksi kulttuuri muodostuu vasta kun ryhmä jakaa yhteisen arvomaailman ja maailmankuvan.

6. Kulttuurin mukana kulkee aina organisaation historia ja se on yksilöä vahvempi. Vahva kulttuuri rakentuu systemaattisesti. Samalla, kun se ohjaa yksilöiden toimintaa, kulttuuriin mukautumattomat yksilöt jättävät organisaation. (s.27–29.)

Organisaation johdon näkemys organisaation kulttuurista jää asiakkaille kaukaiseksi. Todellinen kosketuspinta asiakkaiden ja organisaation kulttuurin kanssa on asiakkaiden ja organisaation työntekijöiden kosketuspinnassa. Tämä kosketuspinta voi olla organisaation tuottamassa tuotteessa tai palvelussa. Organisaation johdon ollessa perillä organisaation kulttuurista ja työntekijöiden ollessa perillä organisaation tavoitekulttuurista sekä siitä miten siinä odotetaan työntekijöiden toimivan, saa asiakas todellisen kokemuksen organisaation kulttuurista. (Luukka, 2019, s.43.)

Organisaatioiden kulttuurit voidaan jaotella neljän ryhmään. Nämä ovat tuurikulttuuri, voittavakulttuuri, harhakulttuuri ja tuhokulttuuri. Eri kulttuurit muodostuvat organisaatioihin tietoisien tai tiedostamattoman toiminnan kautta. Tuho- ja harhakulttuurit ovat tavoitteisiin pääsyä estäviä, kun taas tuuri- ja voittavakulttuuri ovat organisaation tavoitteet mahdollistavia kulttuureja. Eri kulttuurien välillä voidaan organisaatiossa liikkua. Liikettä tapahtuu helpommin tavoitteisiin pääsyä estäviin kulttuureihin kuin tavoitteet mahdollistaviin kulttuureihin. Tavoitteet mahdollistaviin kulttuureihin voidaan kuitenkin päästä. Tämä on mahdollista, kun organisaatiossa pysähdytään ja tunnistetaan siellä vallitsevan kulttuurin ominaisuudet ja merkitys sekä avataan tavoiteltu kulttuuri ja organisaation keskeiset arvot. Organisaatiossa tulee tällöin myös rakentaa järjestelmällisesti toimintatapoja, joilla päästään kohti tavoitteet mahdollistavaa kulttuuria. (Luukka, 2019, s.46–47.)

Yritysten ja organisaatioiden toimintakulttuurit ovat murroksessa. Työyhteisöissä on lyhyen ajan sisällä muuttunut useita eri osa-alueita. Viestintä ja asiakasnäkökulman ja -kokemuksen huomioiminen on muuttunut. Kehittäminen on ketteröitynyt. Työnsuorittamisen sijaan työ ajatellaan haasteena, joka ratkaistaan sopivilla keinoilla. Oppimisen merkityksellisyys on lisääntynyt ja työtehtävät ovat muuttuneet entistä enemmän asiantuntijatehtäviksi. Itseohjautuvan

työyhteisön kehittämisessä on kiinnitettävä huomiota viestintään ja vuorovai-
kutukseen, oppimiseen ja osaamiseen, työyhteisön monimuotoisuuden toteu-
tumiseen, kuulluksi tulemiseen ja kohtaamisen tunteen toteutumiseen, hyvin-
voinnin ja johtamisen tukemiseen, vaikutusmahdollisuuksien kasvattamiseen.
Lisäksi tarvitaan konfliktitilanteiden ratkaisumallien rakentamista. Itseohjautu-
vuus työelämässä ei tarkoita vain yksilöä, vaan myös työyhteisöä, jossa työn-
tekijä tuntee olevansa osa yhteisöä, kokee olevansa merkityksellinen ja työyh-
teisössä toimivat valtasuhteet ovat tasa-arvoisia ja läpinäkyviä. Jotta työyhte-
isössä olisi mahdollista uudelleenlaiseen itseohjautuvaan tekemiseen tarvitaan
osaamisen kehittämistä sekä organisaation rakenteiden ja käytäntöjen kehit-
tämistä. (Sivonen, 2022, s.18, 30–36.)

Yrityksien ja organisaatioiden sisällä voi samanaikaisesti olla päällekkäisiä
kulttuureita. Kulttuurit näkyvät yksittäisten työntekijöiden toiminnassa. Työn-
tekijän toiminta taas on seurausta kunkin yksilön arvoista, asenteista ja usko-
muksista. Samalaiset arvot tai esimerkiksi organisaation tavoitteet sitovat yri-
tyksen sisäisiä alakulttuureja toisiinsa. (Sivonen, 2022, s. 73.) Luukan (2019)
mukaan yrityksellä taas voi olla vain yksi kulttuuri, mutta se voi näyttäytyä hie-
man eri tavoin organisaation eri yksiköissä (s. 84).

Sivosen (2022) mukaan yrityksen kulttuurin kehittäminen on työyhteisön jä-
senten käyttäytymisen näkyväksi tekemistä, kokemuksista keskustelua ja siitä
mitä organisaatiossa kyseisestä käyttäytymisestä ajatellaan. Toisena merki-
tyksellisenä asiana yrityksen kulttuurin kehittämisessä on alakulttuurien yhdis-
tävien tekijöiden avaamista sekä eroavaisuuksien hyväksymistä, mikäli ne ei-
vät ole vahingollisia. (s.74.) Kulttuurin muuttamisessa tarvitaan vahvaa johta-
mista, päättäväisyyttä sekä tavoitteellisuutta eikä sitä voi tehdä yksin. Kulttuu-
rin muutos vaatii muutosta yksilöissä, erityisesti esihenkilö- ja johtotasolla.
Kulttuurin muutos ei myöskään tapahdu hetkessä vaan on erittäin hidasta.
(Luukka, 2019, s.104).

Sivosen (2022) näkemys kulttuurien ohjaamisesta haluttuun suuntaan on toi-
votun käyttäytymisen vahvistaminen positiivisella tuuppimisella. Tuuppimisella
tässä tarkoitetaan työntekijän ohjaamista tekemään itselleen edullisia valintoja

ympäristöä ja valintamahdollisuuksia muokkaamalla. Jotta tämä onnistuu, on oltava ymmärrys siitä mikä on esteenä toivotulla tavalla toimimiselle sekä ymmärrys muun muassa käyttäytymismalleista. Yritysten toimintakulttuurien kehittämisessä kulttuurin näkökulmasta positiiviset vaihtoehdot tulisi siis tehdä houkutteleviksi tai vaihtoehdottomiksi. (s.79–80.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada Nokian terveystalvveluita käyttävien asiakkaiden tuottamaa tietoa erinomaisesta asiakaskokemuksesta, jonka avulla voidaan edetä kohti erinomaista asiakaskokemusta uudella sosiaali- ja terveysasemalla. Tavoitteena oli asiakkaiden tuottaman tiedon avulla sosiaali- ja terveysaseman eri yksöiden toimintamallien kehittäminen erinomaisen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Mistä muodostuu erinomainen asiakaskokemus asiakasnäkökulmasta arvioituna?
2. Miten ammattilaisten toimintamalleja yhtenäistetään ja kehitetään erinomaisen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi?

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

4.1 Opinnäytetyön eteneminen

Opinnäytetyön prosessi alkoi keväällä 2022 aiheen pohdinnalla. Siirtyessäni hyvinvointikeskuksen toiminnallisen käyttöönoton koordinaattoriksi tuntui luonnolliselta ja mielenkiintoiselta valita aihe liittyen uuteen työtehtävääni. Kokeukseni mukaan asiakaspalautteet perusterveydenhuollon palveluista olivat usein negatiivisia. Tästä syystä halusin keskittyä opinnäytetyössäni asiakaskokemukseen ja sen parantamiseen uuden hyvinvointikeskuksen käyttöönotossa. Esittelin aiheen kesällä 2022 Nokian kaupungin perusturvajohtajalle, joka tuki aiheenvalintaa. Aiheen valinnan jälkeen tein opinnäytetyön suunnitelman. Tutkimusluvan hain joulukuussa 2022 Nokian kaupungilta.

Tutkimusluvan saamisen jälkeen pääsin aineiston keruuvaiheeseen. Tämä alkoi asiakastyöpajaan osallistujien kartoittamisella. Päädyin lähestymään Nokialla toimivia järjestöjä ja yhdistyksiä. Näitä olivat Nokia mammat, MLL Nokian paikallisyhdistys, Nuorisolautakunta, Nokian Voimisteluseura ry., Nokian Urheilijat ry., Partiolippukunta Nokian Eräveikot, SPR Nokian osasto, Nokian Eläkeläiset ry., Nokian Seniorit ry., Pirkanmaan Muistiyhdistys ry. Nokian paikallisosasto, Tampereen Seudun Omaishoitajat ry., Vammaisneuvosto, Tampereen Diabetesyhdistys ry. Nokian paikallisosasto, Nokian Sydänyhdistys ry., Nokian A-Kilta ry. ja Nokian mielenterveysyhdistys Miete ry. Kerroin sähköpostissa opinnoistani ja opinnäytetyöni aiheesta. Tarkoituksena oli saada mukaan työpajaan 1–2 vapaaehtoista täysi-ikäistä Nokian terveystalouden käyttäjää. Ilmoittautuminen tapahtui sähköisesti nimettömänä tai vain etunimellä. Muita tietoja ei kerätty. Työpaja pidettiin 26.1.23 klo 17–20 Nokian Kirjastotalo Virran Hiomo-salissa. Ilmoittautumisia asiakastyöpajaan tuli 19, joista kaksi oli äkillisesti poissa työpajasta. Osallistujat olivat 15 eri järjestöstä tai yhdistyksestä. Osallistujat olivat opinnäytetyön tekijälle ennestään tuntemattomia.

Työpaja toteutettiin Learning Cafe-menetelmällä opinnäytetyön tekijän työpaja-alustuksen jälkeen. Pirkanmaan hyvinvointialueelta asiakastyöpajaa oli

seuraamassa asiakaskokemuspäällikkö, joka piti oman alustuksensa hyvinvointialueen näkökulmasta ”Asiakaslähtöisyys Pirkanmaan hyvinvointialueelle”, ennen työpajatyöskentelyä.

Osallistujat jaettiin neljään pöytäkuntaan. Kussakin pöytäkunnassa oli valmiiksi asetetut teemat. Teemat olivat:

1. Ennen asiointia
2. Saapuminen ja ensikontakti
3. Ammatillaisen kohtaaminen
4. Asioinnin jälkeen

Teemojen mukaisia ideoita ja ajatuksia kustakin pöytäkunnasta tuli runsaasti.

6.2.23 mennessä asiakastyöpajan tuotokset olivat teemoiteltuina.

Ammattilaisten työpaja pidettiin Nokian vanhan lukion ruokasalissa 15.2.23 klo 12–16. Yksiköiden esihenkilöitä lähestyttiin sähköpostitse joulukuun lopussa. Sähköpostissa kerrottiin opinnoistani ja opinnäytetyöni aiheesta. Tarkoituksena oli saada mukaan työpajaan 2–4 vapaaehtoista kaikista uuteen hyvinvointikeskukseen muuttavasta terveystalveluiden yksiköstä. Ilmoittautuminen tapahtui sähköpostitse. Osallistujia oli yhteensä 15 kuudesta eri terveystalveluiden yksiköstä. Kolmesta yksiköstä ei ollut yhtään osallistujaa. Osallistujat olivat opinnäytetyön tekijälle ennestään tuttuja.

Koska osallistujia ei kaikista uuteen hyvinvointikeskukseen muuttavista terveystalveluiden yksiköistä ollut mukana työpajassa, jouduin alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen keskittymään yhden yksikön kehittämissuunnitelmaan kaikkien yksiköiden yhteisen kehittämissuunnitelman sijaan. Alkuperäisestä opinnäytetyön aikataulusuunnitelmasta poiketen raportin kirjoittaminen siirtyi keväältä 2023 syksylle 2023.

4.2 Tutkimuksellinen kehittämistyö

Tutkimuksellisessa kehittämisessä merkityksellistä on se millainen tieto ja tiedon tuotantotapa on tavoitteena. Erilaisia tiedon tuotantotapoja ovat muun muassa näyttöön perustuva tieto, hiljainen tieto ja uusi kehittämistiedon tuottamistapa. Viimeksi mainitussa uuden tiedon tuotantotavassa tieto muodostuu pääasiassa todellisessa ympäristössä, jossa toiminta tapahtuu. Aidossa toimintaympäristössä syntynyt tieto nousee todellisesta käytännön toiminnasta ja sen mukanaan tuomasta tarpeesta ratkaista käytännön ongelma. Uusi tieto on myös teorian ja käytännön raja-aidat ylittävää tiedon syntymistä, mutta noudattaa pääasiassa tieteellisen tiedon lainalaisuuksia. Uutta tietoa eivät tuota pelkästään tutkijat vaan erilainen joukko toimijoita. (Toikko & Rantanen, 2009, s.42–43.)

Kehittämistyöllä voidaan pyrkiä koko organisaation tai vain yksittäisen työntekijän toimintamallien tai toimintarakenteen kehittämiseen. Kehittämistyön tavoitteena on aiempaa paremmat ja tehokkaammat toimintatavat tai -mallit. Esiin tulleet ongelmat tai ajatus uudesta ovat tyypilliset kehittämistoiminnan lähtökohdat. Keskeinen ajatus kehittämistoiminnassa on toiminnan tavoitteellisuus. Kehittämistyö on perustutkimusta tai soveltavaa tutkimusta vapaampi suhteessa tiedollisiin arvoihin. Yhteisellä kehittämistyöllä kehittämisestä tulee koko työyhteisön yhteistä toimintaa. Kehitystyön merkitys on yhteiskunnallisesti selvästi kasvanut vaikkakaan se ei ole akateemisesti yhtä arvokasta kuin esimerkiksi perustutkimus. (Toikko & Rantanen, 2009, s.14–20.)

Kehittämistoiminnassa olennaista on toiminnan tarpeen perustelu, organisointi eli käytännön toteutuksen suunnittelu ja valmistelu, toteutus eli ideointi, kokeilu ja mallintaminen ja kehittämistoiminnan arviointi. Kehittämistoiminnan tulosten jalkauttaminen on usein haasteellista ja sitä varten tarvitaan yleensä erillinen prosessi. (Toikko & Rantanen, 2009, s.57–63.)

Tässä opinnäytetyössä keskityttiin sosiaali- ja terveysasemalle muuttavien yksiköiden toimintatapojen yhtenäistämiseen ja kehittämiseen yhteisenä

tutkimuksellisena kehittämistyönä. Kehittämistyö oli kaksiosainen jakautuen asiakastyöpajaan ja ammattilaisten työpajaan. Tarve kehittämistyölle oli lähtenyt sekä asiakkaista että henkilökunnasta. Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutettiin Learning Cafe- ja palvelumuotoilun menetelmin työpajatyöskentelyinä. Työpajat toteutettiin erikseen asiakkaille ja henkilökunnalle molemmille ryhmille erikseen järjestettyinä Nokialla pidettyinä työpajatapaamisina. Työpajat suunniteltiin etukäteen, mutta prosessi eli työpajatyöskentelyiden mukaan. Asiakastyöpajassa kerättiin Learning Cafe-menetelmällä kirjallisena tuotoksena asiakkaiden näkemykset erinomaisesta asiakaskokemuksesta. Erinomaista asiakaskokemusta kartoitettiin kokonaisuutena asiakkaan palvelupolusta. Työpajan suunnittelussa huomioitiin asiakkaan kokemukset esi- ydin- ja jälkipalveluista. Asiakastyöpajan tuotokset vietiin ammattilaisten työpajaan. Työskentelymenetelmänä ammattilaisten työpajassa käytettiin palvelumuotoilua. Asiakastyöpajan tulosten avulla kehitettiin ja yhtenäistettiin yksiköiden toimintamalleja asiakaskokemuksen parantamiseksi.

4.2 Kehittämistyöhön osallistujat

Tutkimuksellisen kehittämistyön osallistujat olivat Nokian kaupungin asukkaista valikoitunut joukko sekä Nokian kaupungin terveystalouden henkilökunnasta valikoitunut joukko. Asukkaiden joukko koostui Nokian terveystalouden käyttäjistä. Heidät kutsuttiin mukaan tutkimukseen seitsemästätoista Nokialla toimivista yhdistyksestä ja erilaisesta järjestöstä, jotta saatiin mukaan mahdollisimman laaja otos erilaisista terveystalouden käyttäjistä. Näitä yhdistyksiä ja järjestöjä olivat muun muassa Nokian Vammaisneuvosto, Nokian Eläkeläiset ry., Nokian Mammat, Nokian Sydänyhdistys ry., Nokian mielenterveysyhdistys Mieli ry., Nokian Voimistelu Seura ja Tampereen Diabetesyhdistys ry. Nokia. Tarkoituksena oli ollut saada 20–30 terveystalouden asiakasta mukaan tutkimukselliseen kehittämistyöhön.

Nokian terveystalouden eri yksiköt olivat ennen muuttoa uuteen kiinteistöön sijoittuneet kahdeksaan eri väistötilaan eri puolille kaupunkia. Uuden sosiaali- ja terveysaseman valmistuttua yksiköt muuttivat samaan rakennukseen.

Sosiaali- ja terveysasemalle muuttavat yksiköt olivat hoitotarvikepalvelu, neuvola, Fimlabin laboratoriopalvelut, kuvantaminen, kiirevastaanotto, kotisairaala, vastaanottotoiminta, suun terveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, psykiatrian poliklinikka sekä sairaalaosasto. Terveyspalveluiden henkilökunnan osallistaminen kehittämistyöhön toteutettiin siten, että kaikki uudelle sosiaali- ja terveysasemalle muuttavat terveyspalveluiden yksiköt kutsuttiin mukaan ammattilaisten työpajaan. Tavoitteena oli, että kaikista yksiköistä mukana kehittämistyössä oli 2–4 työntekijää.

4.3 Työskentelymenetelmät ja tutkimusaineistot

4.3.1 Learning Cafe

Learning Cafe on yksinkertainen keino tuoda ihmiset yhteen tärkeiden kysymysten äärelle. Osallistujien näkemykset nousevat esiin yhteisissä keskusteluissa ja tuottavat uusia ideoita ja näkökulmia. Learning Cafe-menetelmää voidaan käyttää erilaisissa organisaatioissa, eri tarkoituksissa ja erilaisten ihmisten kesken. (Brown, Isaacs ym. 2005, s.10).

Learning Cafe työskentely perustuu keskusteluun ja tiedon siirtämiseen ja luomiseen. Keskustelu ja omien näkemysten selittäminen yhteisen ymmärryksen löytämisen lisäksi ovat ensisijaisia Learning Cafe työskentelyssä. Menetelmänä Learning Cafe on yksinkertainen. Osallistujat jakautuvat pöytäkuntiin. Jokaisessa pöydässä on puheenjohtaja, joka pysyy paikoillaan muiden osallistujien vaihtaessa pöytää ennalta sovitun aikataulun mukaan. Keskusteluaiheet on etukäteen annettu pöytäkunnittain. Osallistujien vaihtaessa uuteen pöytään he pääsevät jatkamaan edellisten ajatuksista ja ideoista eteenpäin. Pöytien vaihtoa voidaan toistaa aikataulun mukaan useampaan kertaan. Learning Cafeen lopuksi pöytäkuntien puheenjohtajat esittelevät osallistujien tuotokset. Learning Cafeen vetäjän tulee etukäteen ottaa huomioon muun muassa sopiva tila ja toteutukseen tarvittavat välineet, aikataulutus, teemat tai kysymykset, joiden ympärillä työskennellään sekä osallistujien jako ryhmiin. (Innokylä n.d.).

4.3.2 Palvelumuotoilu

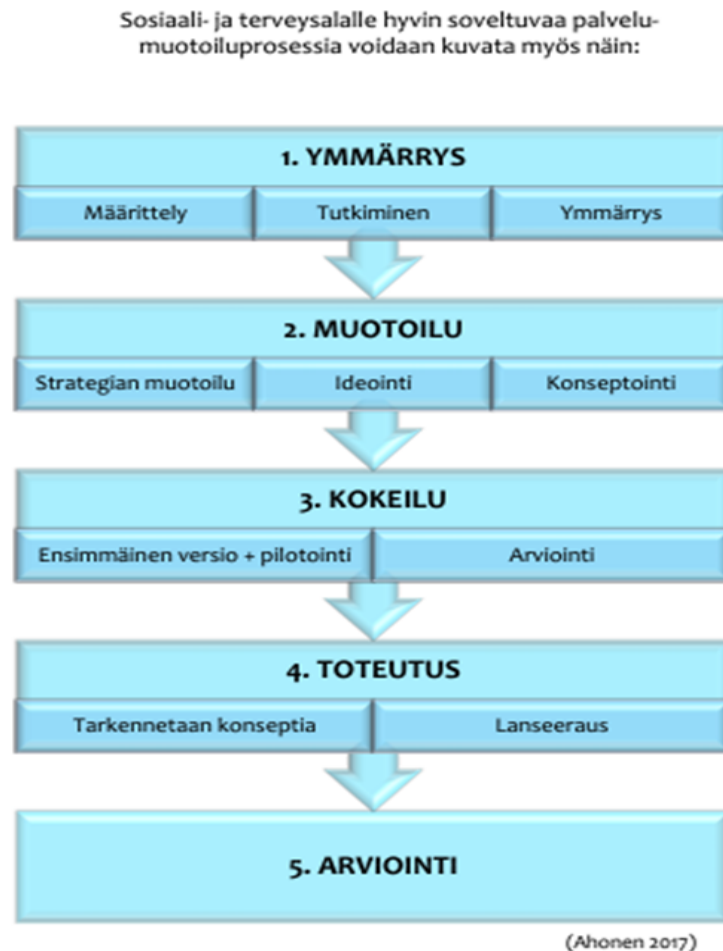
Kuuren väitöskirjan (2020) mukaan palvelumuotoilu on käytännössä suunnittelua itsessään. Se on prosessi, joka avautuu ajassa ja paikassa vuorovaikutuksen kautta. Palvelumuotoilu keskittyy kehittämiseen ja muuttamaan käytäntöjä. (s.38.)

Hyviä lähtökohtia palveluiden kehittämiseksi ovat palvelumuotoilun mukanaan tuoma asiakasymmärrys, monipuoliset menetelmät ja yhteinen kehittäminen. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaavat vahvasti useat eri lait. Nämä tulee ottaa huomioon toiminnan kehittämisessä. Tulee kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksilöllisiä tarpeita, eettisyyttä ja esteettömyyttä. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta eikä yksityisyyttä saa loukata ja heitä tulee kohdella tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti. (Ahonen, 2019, s.26–27, 48.)

Palvelumuotoilulla voidaan kehittää kaipaavista toimintatavoista ja -malleista luoda toimivia, laadukkaita ja kestäviä. Palvelumuotoilun ydinasiana on asiakasymmärrys ja asiakaskokemukset. Asiakasymmärryksen avulla ja palvelumuotoilun menetelmillä pyritään syventämään ymmärrystä siitä, miten palveluja tulisi kehittää niin, että siitä olisi lisäarvoa sekä asiakkaille että palvelun tuottajille. Palvelumuotoilun prosessin on tarkoitus tuottaa ideoita, joiden avulla pystytään kehittämään parempia palveluita. Pilotointi kertoo, vastaavatko uudet palvelut asiakkaan tarpeisiin. Pilotoinnin avulla saadaan myös näkemystä siihen, onko palveluita tarpeellista kehittää edelleen. Palvelumuotoilun vahvuudet ovat sen tehokkuudessa ja laajoissa käyttömahdollisuuksissa. (Ahonen, 2019, s.35.)

Palvelumuotoilu etenee prosessinomaisesti. Prosessi pitää sisällään sovitun toimintamallin ja siihen liittyvät toimenpiteet, joita tarvitaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Palvelumuotoiluprosessi alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy, kun asiakkaan tarve on tyydytetty. Palvelumuotoiluprosessissa on tärkeää osallistujien aktiivisuus, avoin ilmapiiri ja kommunikaatio. Myös erilaisten innostavien välineiden ja menetelmien käyttö on merkityksellistä uusien ratkaisujen löytämiseksi. Työmenetelmien valinnan ratkaisevat kehittämisen tavoite, tarve ja

rajoitukset. Työmenetelmän valinnassa on huomioitava sosiaali- ja terveysalan eettiset ohjeet ja lainsäädäntö. Lopulta prosessin vaihe määrittelee kulloinkin käytössä olevan menetelmän. (Ahonen, 2019, s.41–42, 46.)



Kuva1. "Sosiaali- ja terveysalalle hyvin soveltuvaa palvelumuotoiluprosessia voidaan kuvata myös näin." Ahonen, (2019, s.75).

Asiakkaan palvelupolku muodostuu palvelutuokiosta. Palvelupolku itsessään voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen: esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalvelulla tarkoitetaan palvelua ennen varsinaista palvelutapahtumaa. Ydinpalvelu on varsinainen palvelutapahtuma ja jälkipalvelu on varsinaisen ydinpalvelun jälkeinen vaihe palvelupolussa. Palvelutuokiolla taas tarkoitetaan yksittäistä palvelukokonaisuutta koko palvelun aikana. Palvelutuokiot sisältävät kontaktpisteitä, jotka ovat yksittäisiä vuorovaikutustilanteita palvelutuokion aikana. Kontaktpisteet voivat olla asioita, tunteita, kohtaamisia, esineitä tai esimerkiksi ympäristöä, jota asiakas aistii. (Ahonen, 2019, s. 43–44, 61.)

4.4 Aineiston analyysi ja tulkinta

Tässä opinnäytetyössä asiakkaiden työpajasta saatu aineisto analysoitiin ja tulkittiin aineistolähtöisen sisällön erittelyn avulla. Analysoitu ja tulkittu aineisto vietiin henkilökunnan työpajaan, jossa sen pohjalta palvelumuotoilun keinoin kehitettiin toimintoja niin, että tavoitteena oli erinomainen asiakaskokemus uudella sosiaali- ja terveysasemalla.

Laadullisessa aineistossa merkitys on saadun aineiston laadulla, ei määrällä. Aineiston keräyksen jälkeen se tulee muuttaa tulkittavaan muotoon. Tämä tapahtuu sisällön erittelyn keinoin. Sisällön erittelyssä saatu aineisto jaotellaan havaintoyksiköihin, jotka asetetaan numerojärjestykseen havaintomatriisiin. Havaintoyksiköt kirjataan pystysarakkeeseen ja pystyriviin sisältöluokat. Sisältöluokkariviin merkitään kaikkia havaintoyksiköjä ja sisältöluokkia koskevat havainnot numeerisina arvoina. Aineiston sisällölliset asiat tulee näin esiin tilastollisesti näkyvinä numeerisina arvoina. (Vilka, 2021, s.104, 110, 132.)

Aineistolähtöisessä sisällön erittelyssä työ aloitetaan aineiston tiivistämisellä ja pilkkomisella, jolloin saadaan aineisto pelkistettyä. Pelkistämisen tarkoituksena on saada aineistosta poistettua epäolennainen informaatio. Pelkistettäessä aineistoa tulee kiinnittää huomiota siihen, että merkityksellistä aineistoa ei jätetä pois. Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset ohjaavat tiivistämistä. Tiivistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään uudelleen. Ryhmittelyyn vaikuttaa se mitä aineistosta halutaan saada esiin. Ryhmät nimetään ryhmän sisältöä kuvaavalla yläkäsitteellä. Ryhmittelyn tuloksena saadaan käsitteitä, luokitte-luja tai teoreettinen malli. (Vilka, 2021, s.132.)

5 ASIAKASTYÖPAJAN TULOKSET

5.1 Asiakastyöpajan toteutus

Kaikki asiakastyöpajaan osallistujat olivat täysi-ikäisiä Nokian terveystalouden käyttäjiä. Jokainen osallistuja täytti suostumuskaavakkeen osallistumisestaan tullessaan työpajaan (liite 5). Asiakastyöpajan teemat olin valmistellut etukäteen, mutta ne eivät olleet osallistujilla etukäteen tiedossa. Osallistujille pidettiin alustus työpajan tarkoituksesta ja toimintamallista (Liite 6). Lisäksi herätettiin keskustelua yleisellä tasolla mikä vaikuttaa erinomaisen asiakaskokemuksen syntyyn ja millainen on erinomainen asiakaskokemus. Tämän jälkeen osallistujat jaettiin pöytäkuntiin ja osallistujat valitsivat pöytäkuntien puheenjohtajat. Työskentelyaikaa osallistujilla oli 30 minuuttia ennen vaihtoa seuraavaan pöytään. Kysymyksen asettelu kaikissa pöytäkunnissa oli mieltä pöytäkunnan teeman ympärillä, mistä syntyy erinomainen asiakaskokemus terveystalouden palveluissa.

5.1.1 Ennen asiointia

Asiakaskokemuksen syntyminen on prosessi, joka alkaa jo ennen varsinaista asiointia terveystalouden palveluissa. Ensimmäisen pöydän teema oli ”ennen asiointia terveystalouden palveluissa”. Tässä ryhmässä tuotokset olivat hyvin saman suuntaisia keskenään.

”Kanavat kontaktoida -> puh, chat, www

->mihin mennä, lähete käytäntö

->tilassa opasteet”

”vaihtoehtoiset asiointikanavat digi + perinteiset -> selkeys!”

”kanavat josta varataan myös perutaan”

”kutsun/lähetteen selkeys, saavutettavuus informatiivisuus (käytäntö toimintaan liittyvä)”

5.1.2 Saapuminen ja ensikontakti

Tämän pöytäkunnan tuotoksissa tuli esiin muun muassa seuraavia asiakaskokemukseen vaikuttavia seikkoja:

”selkeä informaatio mihin mennä”

”Miten informointia voidaan parantaa? Minkälainen infolappu lähetetään potilaalle kotiin”

”infopisteessä yksityisyydenhuomioiminen. Asioiden salassa pitäminen muilta ihmisiltä.”

”Vastaanotolla mennessä odottaessa näyttöruudut sijoitettava siten, että näkyvyys kaikille ja tarv. huudetaan nimellä, jos asiakas ei vastaa numeropyyntöön, Mielellään tullaan ja vastaan asiakasta ja tervehditään. Täten poistetaan samalla jännitystä.”

5.1.3 Ammatilaisen kohtaaminen

Ammattilaisen kohtaamisesta kommentteja tuli lukumäärällisesti eniten. Asiasisällöltään tuotokset olivat keskenään melko samankaltaisia.

”-asiallinen kohtelu

-asiakkaan kuuntelu asiakas oikeassa omaisen kuuntelu”

”uuden ajan varaaminen samalla käynnillä”

”otetaan todesta”

”asiakkaan kuuntelu”

”asiakas on aina oikeassa”

”tarpeeseen liittyvä asiointin nopeus, helppous,”

5.1.4 Asiointin jälkeen

Asiakaskokemuksen synty ei pääty vastaanottokäyntiin, vaan se jatkuu varsinaisen vastaanottokäynnin jälkeen. Neljännen pöytäkunnan tuotoksissa esiin tuli erityisesti jatkohoitoon liittyvät seikat.

- ”Tekstiviestimuistukset”
- ”Pidetään sovittua kiinni (esim. labra-lähetteet)”
- ”Selkeä ohjeistus jatkotoimenpiteistä (esim. paperilla)”
- ”Epikriisi myös selkokielellä (NS. Apinaohjeet)”
- ”Jälkikontakti”

5.2 Asiakastyöpajan aineiston analysointi

Tässä opinnäytetyössä työstin asiakastyöpajan tuotokset aineistolähtöisen sisällön analyysin metodein. Vein kaiken kerätyn aineiston Exceliin jaoteltuna asiakastyöpajan neljän eri teeman mukaan; ennen asiointia terveystalvissa, saapuminen ja ensikontakti, ammattilaisen kohtaaminen sekä terveystalvissa asiointin jälkeen. Luokitteluryhmät olivat alkuperäiset tuotokset, pelkistetty ilmaus, alaluokka, yläluokka ja pääluokka. Aloitin työstämisen aineiston jaottelulla neljän teeman mukaan. Sen jälkeen tiivistin ja hain avainsanoja ja lauseita alkuperäisistä tuotoksista. Näin sain aineiston pelkistettyä ja luokiteltua. Aineiston pelkistämisessä pyrin pitämään tarkkaan huolen siitä, että merkityksellistä aineistoa ei jäänyt pois. Ensimmäinen tutkimuskysymys ohjasi aineiston pelkistämistä. Aineiston käsittelyn tuloksena sain neljä pääluokkaa, jotka olivat saavutettavuus, asiakaspalvelu, vuorovaikutus ja turvallisuuden tunne. Alkuperäisistä tuotoksista ennen asiointia pääluokaksi tuli saavutettavuus, saapuminen ja ensikontakti pääluokaksi tuli asiakaspalvelu, ammattilaisen kohtaamisen pääluokaksi muodostui vuorovaikutus ja asiointin jälkeen pääluokaksi tuli turvallisuuden tunne.

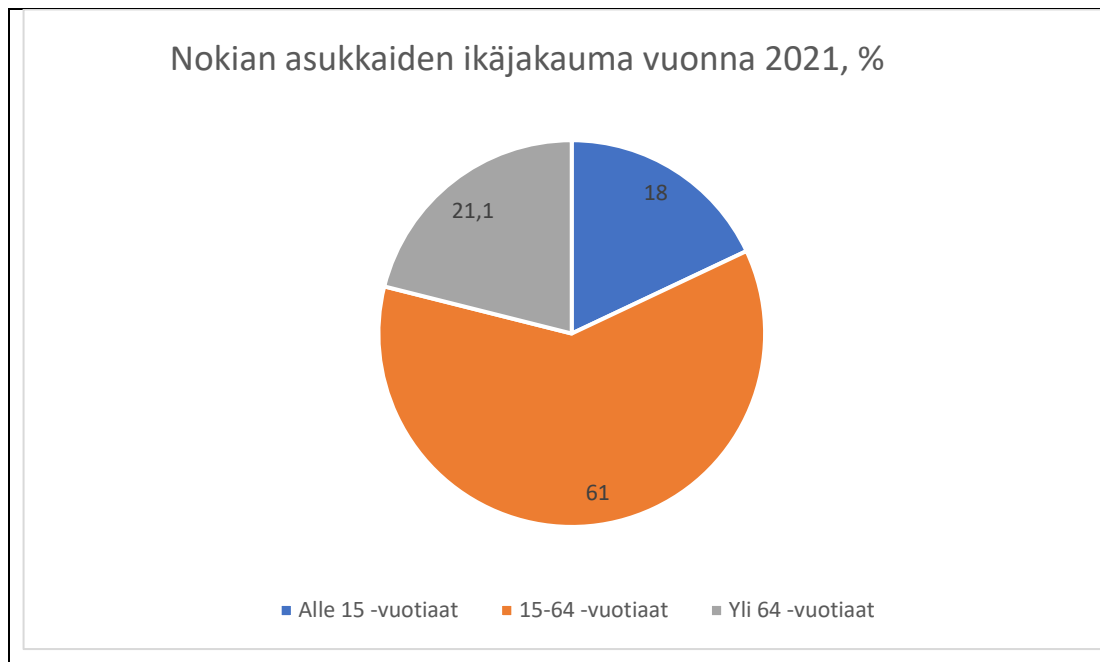
6 AMMATTILAISTEN TYÖPAJA

6.1 Ammattilaisten työpajan toteutus

15.2.23 pidettiin ammattilaisten työpaja Swecon ammattilaisen kanssa. Ammattilaisten työpajassa oli mukana kuusi uuteen kiinteistöön muuttavaa yksikköä yhdeksästä. Mukana olivat neuvola, kotisairaala, lähipalvelusairaala, kiiревastaanotto, vastaanottopalvelut ja kuvantaminen. Työpajaan eivät osallistuneet hoitotarvikepalvelu, hammashoitola, mielenterveys- ja päihdepalvelut eikä psykiatrian poliklinikka. Koska neuvolasta ja kotisairaalasta mukana oli vain yksi ammattilainen, neuvolan työntekijä työskenteli yhdessä vastaanottopalveluiden kanssa. Kotisairaala työskenteli yksin.

Opinnäytetyön tavoite kaikkien uuteen kiinteistöön muuttavien terveystalveluiden yksiköiden toimintakulttuurin yhtenäistämistä ja kehittämistä ei voinut toteutua, koska osa yksiköistä ei osallistunut ammattilaisten työpajaan. Tästä syystä päädyin valitsemaan yhden yksikön kehittämiskohteineen ammattilaisten työpajaan osallistuvien yksiköiden tuotoksista. Valintaan käytin Haaga-Helian julkaisun Arviontimatriisia (Alhonen, Iloranta, 2021, s.34.)

Ammattilaisten työpaja alustettiin käyden läpi asiakastyöpajan kokonaisuus tuotoksineen, ammattilaisten työpajan tarkoitus ja työskentelytapa (Liite 7). Työskentelytapana oli palvelumuotoilu. Olin tehnyt valmiiksi asiakasprofiilit (Liite 8). Asiakasprofiileja oli 11 kappaletta. Laadin asiakasprofiilit Nokian uuteen hyvinvointikeskukseen muuttavia terveystalveluiden yksiköitä ja Tilastokeskuksen ikäjakaumataulukon tietoja peilaten (Kuva 2).



Kuva 2. Nokian asukkaiden ikäjakauma vuonna 2021, %. (Tilastokeskus n.d.)

Palvelumuotoilun työkaluina ammattilaisilla oli käytettävissä Haaga-Helian julkaisusta Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja arkeen, Palvelumuotoilu- ja Asiakkaan palvelupolku-työkalut tekemieni asiakasprofiilien lisäksi. Työpajan alustuksessa kävin läpi myös Arviointimatriisi- ja Palauteruudukkotyökalut. Arviointimatriisi jäi työkaluksi ammattilaisten työpajan tuotoksien eteenpäin viennin arviointia varten.

Loppukäyttäjiltä saadun tiedon mukaan palvelut pystytään suunnittelemaan siten, että palvelu vastaa asiakkaan todellisen elämän tarpeeseen. Palvelumuotoilussa tärkeää on kohderyhmäymmärrys, yhteinen kehittäminen, palvelupolut ja asiakasprofiilit. (Alhonen, Iloranta, 2021, s.5).

6.2 Ammattilaisten työpajan tuotokset

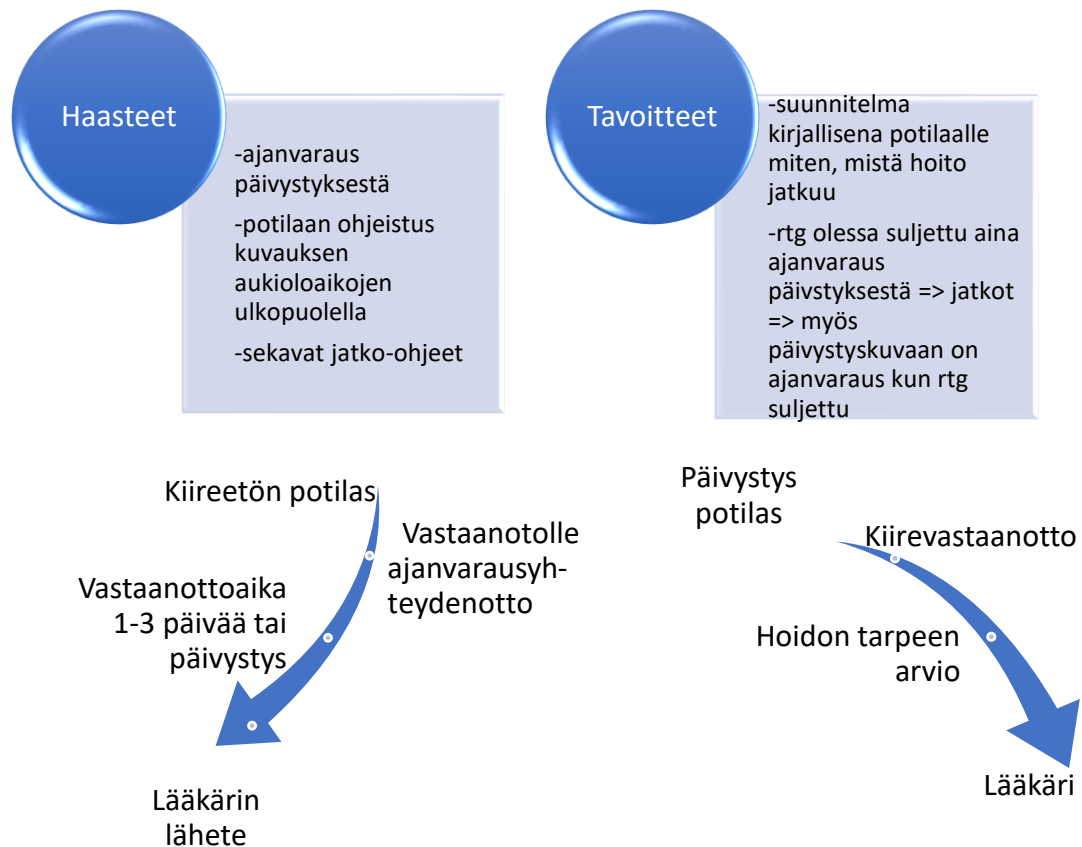
Asiakastyöpajan pääluokista valikoitui yhteiseksi kehitettäväksi teemaksi saavutettavuus. Saavutettavuus valikoitui, koska kaikki ammattilaisten työpajassa mukana olleet ammattilaiset kokivat saavutettavuuden olevan yksi suurimmista haasteista yksiköiden palveluissa asiakaskokemuksen näkökulmasta.

Saavutettavuus koostuu useista eri elementeistä ja sen kehittäminen vaatii sitoutunutta moniammatillista yhteistyötä, uusien toimintamallien kokeilua käytännössä, jatkokehittämistä ja sovittujen toimintamallien jalkauttamista ja toimivuuden seuranta.

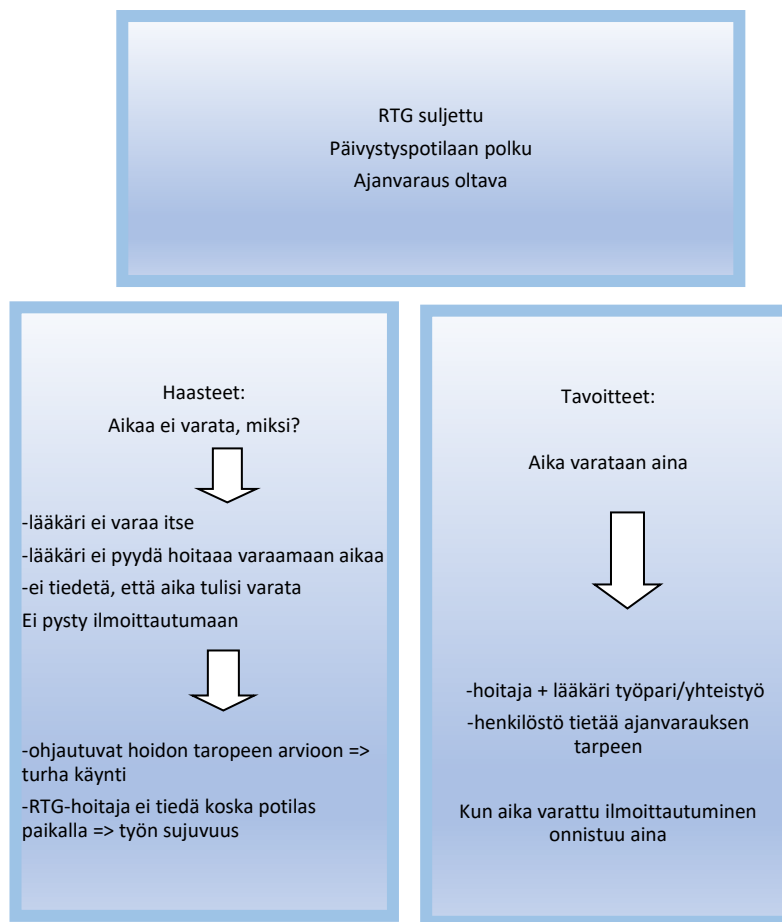
Kaikissa ammattilaisten työpajan työryhmissä esiin nousi yhteydenoton haasteet. Yhteystiedot olivat vaikeasti löydettävissä tai niitä ei enää ollut löydettävissä lainkaan Pirha.fi-sivuilta. Työpajaa pidettäessä uusia Pirkanmaan hyvinvointialueen pohjilla olevia yhteystietolomakkeita ei ollut valmiina. Lisäksi yhteydenoton haasteena nähtiin ensikontakti ja sen ohjautuminen väärään paikkaan. Ajanvarauksen haasteet tulivat esiin kaikissa työryhmissä lukuun ottamatta kotisairaala, jonne ajanvarausta ei tehdä. Ajanvarauksen haasteet asiakasnäkökulmasta nähtiin liittyvän yhteystietojen puutteeseen, yhteydenoton vaikeuksiin ja yhteydenoton ohjautumiseen väärään paikkaan. Ammattilaisten näkökulmasta ajanvarauksen haasteina esiin tulivat toimintamallien epäselvyydet, kankea ja työn sujuvuutta hankaloittava toimintakulttuuri ajanvarauksessa ja tietokatkokset asiakkaan jatkohoidosta. Jatkosuunnitelmat ja niiden epäselvyydet tai puutteet nousivat myös esiin kaikissa työryhmissä. Jatkosuunnitelmat ovat epäselviä, niitä ei ole kirjattu ajantasaisesti tai ne ovat jääneet asiakkaalle epäselviksi selkeiden ohjeiden puuttuessa.

6.2.1 Kuvantaminen

Kuvantamisen ammattilaiset pohtivat laajasti saavutettavuutta asiakasnäkökulmasta. Haasteita saavutettavuudessa löytyi useita ja saavutettavuuden kokonaisuuden kehittäminen vaatii tiivistä yhteistyötä muiden kuvantamisen palveluita käyttävien yksiköiden kanssa (Kuvat 3–6).



Kuva 3. Kuvantamisen potilaan hoitopolku



Kuva 4. Kuvantamisen päivystyspotilaan ajanvaraus

Puhelin	Netti	Luukku	VO
<ul style="list-style-type: none"> •+ kontakti ihmiseen •+ lähete on •-takaisinsoitto •-jatkot? voisiko selvittää puhelimesta onko vastaanottoaika? 	<ul style="list-style-type: none"> •+ 24/7 •- ei lähetettä => turha käynti •-jatkot? 	<ul style="list-style-type: none"> •+ face to face •+ jos aikoja pääsee suoraan kuville •- jatkot? 	<ul style="list-style-type: none"> •+ hoitopolku nopeutuu •+ jatkot! •+ potilas voi päästä suoraan kuville jos aikoja

Kuva 5. Potilastyytyväisyys kuvantamisen ajanvarauksessa

Kehittäminen Ajanvaraus & jatkohoito	
<p>Työryhmä: RTG + KVO (+keikkalääkäri) (ylilääkäri)</p>	<p>Aikataulu: Mahdollisimman pian Ennen muuttoa => uudessa HVK:ssa prosessi valmis 1 kk:n sisällä työryhmälle kutsu</p>

Kuva 6. Kuvantamisen saavutettavuuden kehittämissuunnitelma

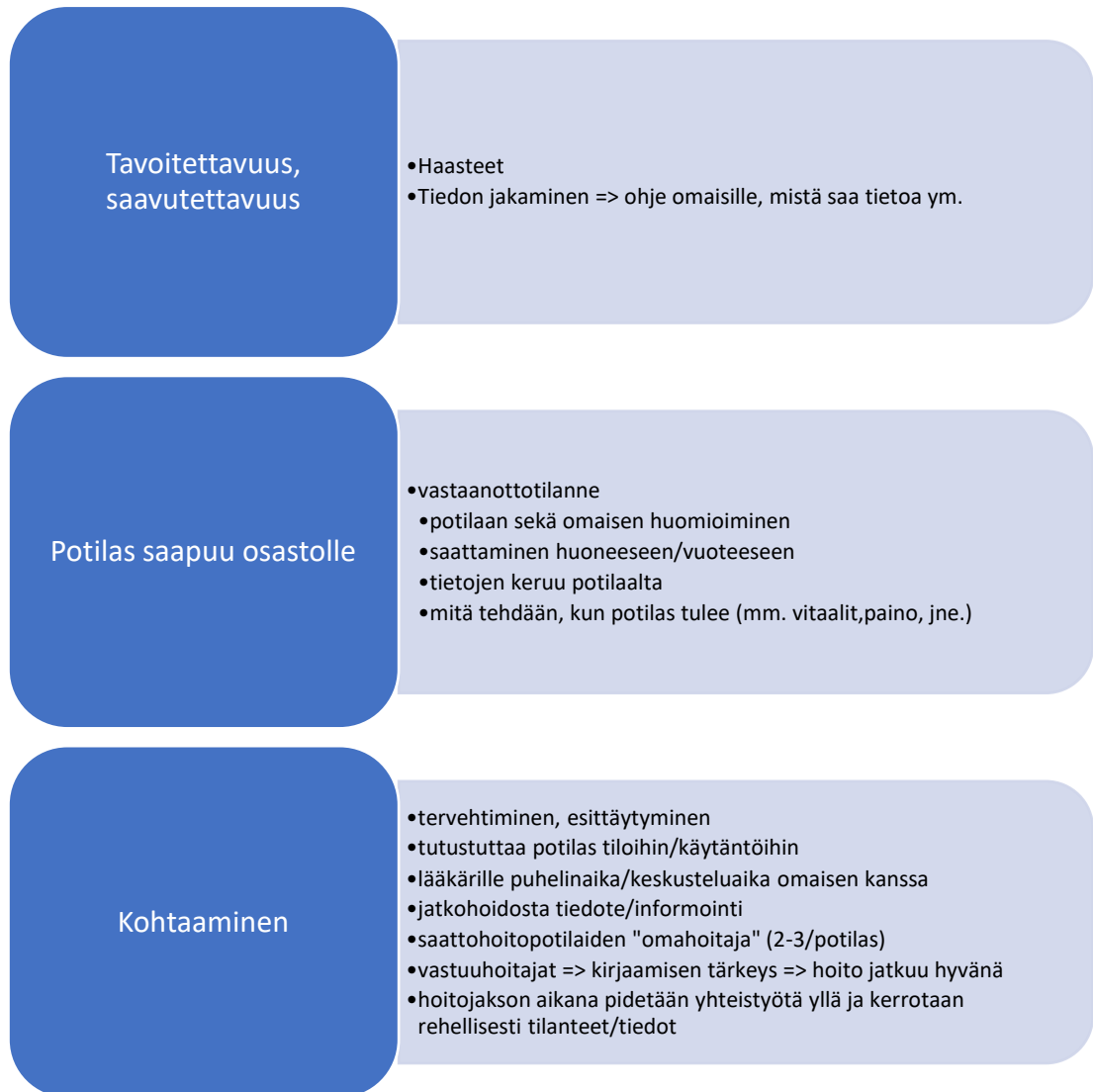
Kuvantamisen ammattilaiset laativat saavutettavuuden parantamiselle aikataulun ja miettivät yhteistyötahot, joiden kanssa aloittavat kehittämistyön. Tavoitteena heillä oli, että kuvantamisen saavutettavuuden kehittäminen on valmis kokeiluun ennen muuttoa uuteen kiinteistöön.

6.2.2 Lähipalvelusairaala

Lähipalvelusairaalan toiminta eroaa muista uuteen kiinteistöön muuttavaista perusterveydenhuollon yksiköistä usealla eri tavalla. Lähipalvelusairaala on avoinna 24/7. Potilaat tulevat lähipalvelusairaalaan aina lähetettyinä muista hoitoyksiköistä tai lähetteellä kotoa, esimerkiksi erikoissairaanhoidosta, perusterveydenhuollon muista yksiköistä tai voimassa olevalla sopimuspaikalla kotoa. Tästä syystä saavutettavuudella on eri merkitys lähipalvelusairaalan potilaille tai omaisille kuin muissa perusterveydenhuollon yksiköissä.

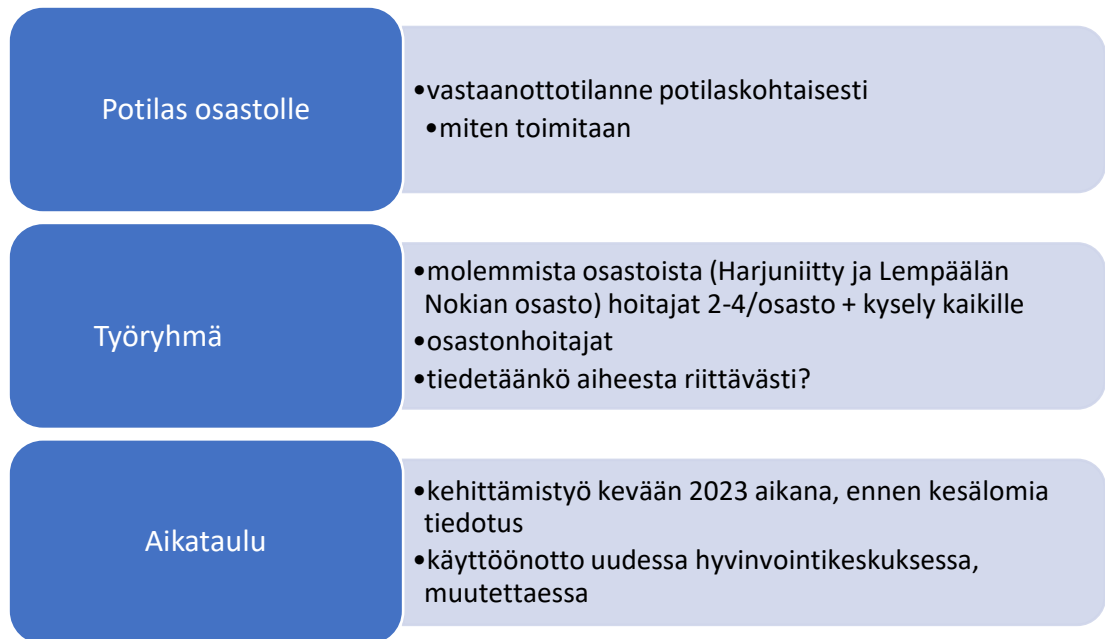
Lähipalvelusairaalan ammattilaiset työstivät saavutettavuutta eri näkökulmasta kuin muut uuteen kiinteistöön muuttavat yksiköt. Lähipalvelusairaala lähti työstämään ja kehittämään potilaan vastaanottotilannetta (Kuva 7). Tämä nousi tärkeäksi siitä syystä, että uuteen kiinteistöön muuttaisi lähipalvelusairaalan kaksi aiemmin erillään toiminutta yksikköä ja uudessa kiinteistössä niistä muodostuisi yksi yhteinen lähipalvelusairaalaosasto. Toimintatavat ovat

olleet erillään toimivissa yksiköissä toisistaan jonkin verran eroavat. Kehittämissä ammattilaiset halusivat luoda yhteiset toimintatavat potilaiden vastaanottoon lähipalvelusairaalaan. Yhteiset toimintatavat luovat potilaille ja omaisille turvallisuutta ja selkeyttä.



Kuva 7. Lähipalvelusairaalan kehittäminen

Lähipalvelusairaalan ammattilaiset laativat suunnitelman ja mieltivät valmiiksi työryhmän, jolla alkavat kehittämään ja yhtenäistämään potilaan osastolle saapumistilanteen toimintamallia (Kuva 8).



Kuva 8. Lähipalvelusairaalan kehittämissuunnitelma

Lähipalvelusairaalan kehittämistyön työstämisen he suunnittelivat aloitettavaksi mahdollisimman pian, koska tavoitteena oli saada yhtenäiset toimintatavat käyttöön heti muutettaessa uuteen kiinteistöön. Muuttoaikataulun suunnitelma lähipalvelusairaalan osalta oli 28.8.2023.

6.2.3 Kiirevastaanotto

Kiirevastaanoton takaisinsoittopalvelu ja vastaanotot ruuhkautuvat helposti nykyisellä toimintamallilla. Kiirevastaanoton ammattilaiset haluavat vastata asiakastyöpajasta esiin nousseeseen saavuttavuuden haasteeseen. He lähtivät miettimään toimintamallin uudistamista kokonaisuudessaan (Kuva 9). Koko toimintamallin uudistaminen ei tapahdu kerralla vaan siinä täytyy edetä vaiheittain pitkällä aikajänteellä.



Kuva 9. Kiirevastaanoton saavutettavuuden kehittäminen

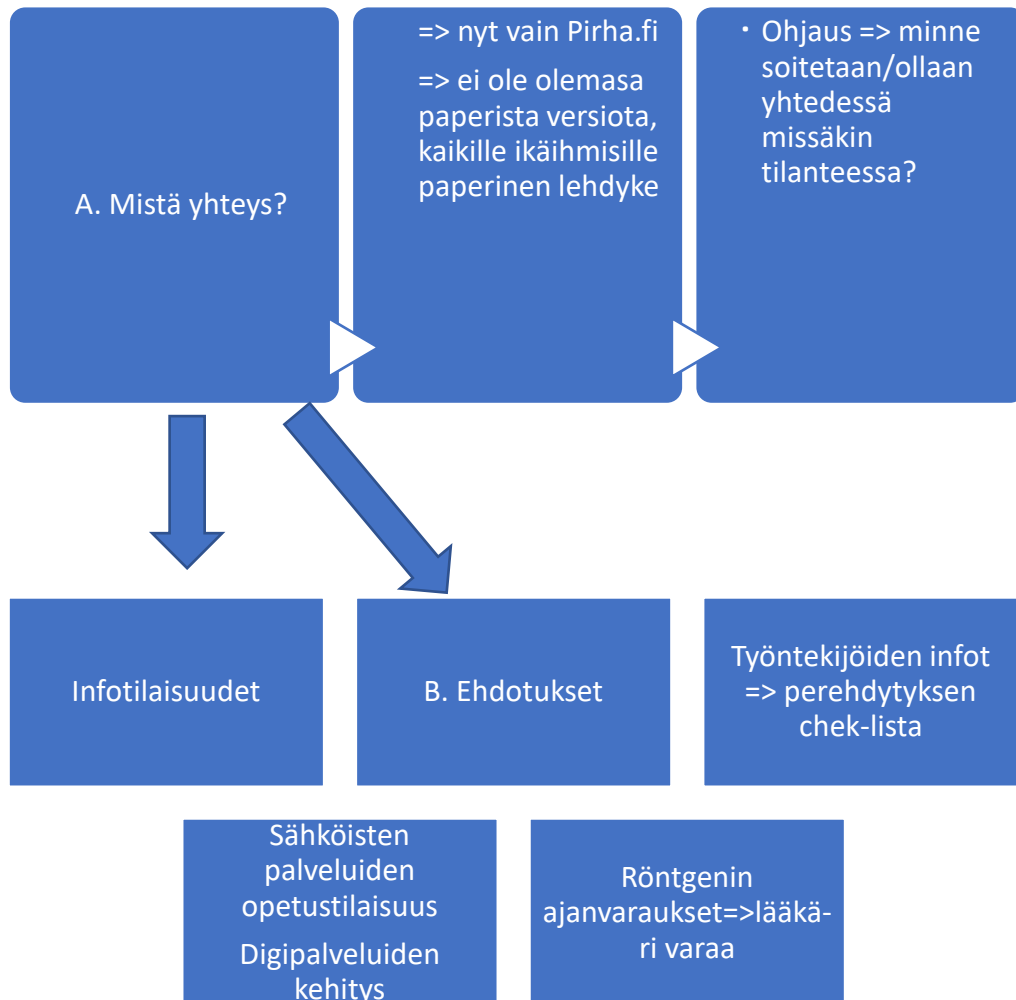
Kiirevastaanoton ammattilaiset laativat suunnitelman uudesta toimintamallista. Toimintamalli-idean he vievät yhteisiin palavereihin ja lähtevät yhdessä kehittämään toimintaa, siten että kiirevastaanoton ruuhkat saadaan tulevaisuudessa vähenemään.

6.2.4 Vastaanottopalvelut ja neuvola

1.9.2023 voimaantuleva hoitotakuulain kiristyminen asettaa saavutettavuudelle uudet, entistä tiukemmat aikataulut. Nykyisen kolmen vuorokauden sijaan hoidontarpeen arvio on tehtävä ensimmäisen yhteydenoton aikana ja hoitoon pääsyn takaraja muuttuu 14 vuorokaudeksi entisen kolmen kuukauden sijaan. Hoitotakuun kiristyminen koskee kiireetöntä hoitoa avosairaanhoidossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2023).

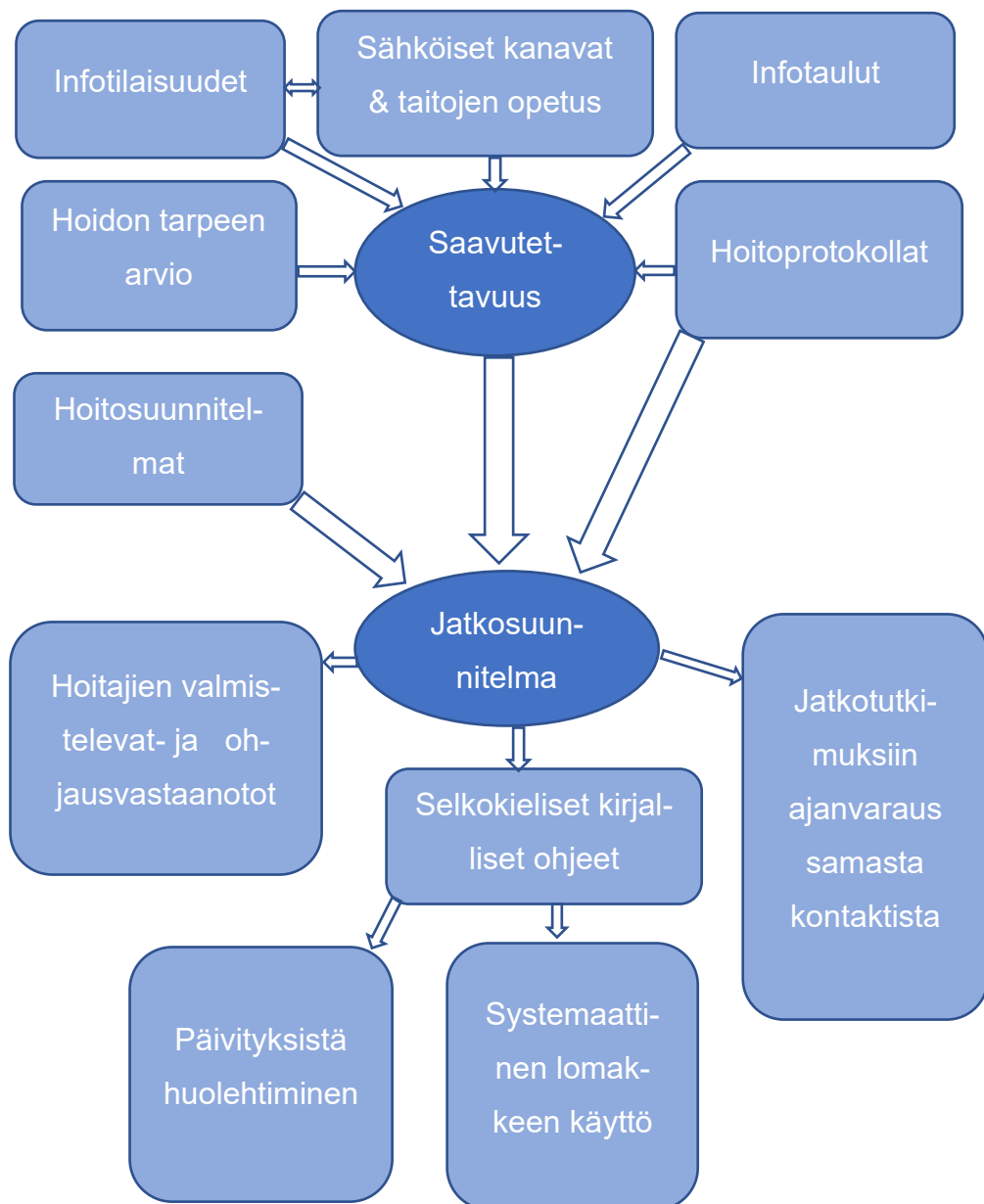
Vastaanottopalvelut yhdessä neuvolan ammattilaisen kanssa miettivät ensin kokonaisuutta asiakastyöpajan tulosten kautta (Kuva 10). Saavutettavuus on

haaste takaisinsoittopalveluiden ruuhkien ja vähäisten vastaanottoaikojen takia. Lisäksi saavutettavuuden kehittämiseksi tulee huomioida kiristynyt hoitotakuulaki.



Kuva 10. Vastaanottopalveluiden ja neuvolan kehittämideointia

Vastaanottopalveluiden ja neuvolan ammattilaiset ideoivat infotilaisuuden ja sähköisten yhteydenottokeinojen ohjaustilaisuuden. Lisäksi kehitettäväksi nousi digitaalisten palveluiden lisääminen Chat-palvelun muodossa (Kuva 11). Näillä kaikilla kehittämiskohteilla ammattilaiset pyrkivät vastaamaan asiakastyöpajasta nousseeseen saavutettavuuden haasteeseen, asiakaskokemuksen parantamiseen ja sekä hoitotakuulain kiristymiseen.



Kuva 11. Vastaanottopalveluiden ja neuvolan saavutettavuuden parantamisen kehittämisisideat

Vastaanottopalveluiden ammattilaiset sopivat alustavan aikataulun ja työryhmän joka, lähtee työstämään ja kehittämään yhdessä muun henkilökunnan kanssa ideoita toteutuskelpoisiksi malleiksi.

6.2.5 Kotisairaala

Kotisairaala vastasi myös saavutettavuus haasteeseen työpajassa (Kuva 12). 1.1.23 voimaantulleen Sote-muutoksen myötä asiakkaille tutut kuntien ja kaupunkien yhteystiedot muuttuivat hankalammin löydettäviksi. Nokian kaupungin www-sivujen yhteydenottotiedot poistuivat ja tilalle tuli Pirkanmaan Hyvinvointialueen eli Pirhan www-sivut.

Kotisairaalan saavutettavuus		
<p>Potilaan kohtaamistilanne</p> <ul style="list-style-type: none"> -käydään tapaamassa potilasta esim. kiirevastaanotolla tai osastolla heti kun tulee tieto => annetaan esite jossa puhelinnumero -en kohtaaminen kotona => ollaan toisen kodissa, joten toimitaan sen mukaan 	<p>Puhelinnumerot ammattilaisille => vaikea saada yhteyttä</p> <ul style="list-style-type: none"> -vo -suunterveydenhuolto -kiirevo 	<p>Potilas tulee toimenpiteeseen kiirevo:n tiloihin</p> <ul style="list-style-type: none"> -palaveri siitä miten jatkossa toimitaan (lääke- ja toimenpidepoliklinikka) -oma rauha toimenpiteen ajaksi => 2-4 h -aikataulu 24.2. jälkeen, linjauksia (ehkä) tiedossa lääke- ja toimenpidepoliklinikan toimintamalli selkiytyy

Kuva 12. Kotisairaalan saavutettavuuden haasteet, kehittämisisideat

Kotisairaalan ammattilaiset olivat muutoksen myötä saaneet suullista palautetta asiakkailta, että he eivät enää Pirkanmaan hyvinvointialueelle siirtymisen jälkeen löytäneet kotisairaalan yhteystietoja. Yhteystiedot eivät myöskään heidän saamansa palautteen mukaan olleet Nokian terveystietojen ammattilaisten tiedossa. Tästä syystä kotisairaalan kehittämiskohteeksi saavutettavuuden näkökulmasta nousi yhteystietojen päivittäminen helpommin löydettäväksi.

7 VASTAANOTTOTOIMINNAN KEHITTÄMISIDEAT

Ammattilaisten työpajassa vastaanottotoiminnan kehittämisideoina nousivat digitaalisten yhteydenottokanavien käytön opastus ja uuden chat-palvelun käyttöönotto (Kuva 11). Valitsin tähän opinnäytetyöhön vastaanottotoiminnan kehittämisen useasta eri syystä. Vastaanottotoiminnan kehittämisideat vastaavat suoraan asiakastyöpajasta nousseeseen saavutettavuushaasteeseen ja toimivat mallit voidaan myöhemmin jalkauttaa myös muihin uuteen kiinteistöön muuttaviin yksiköihin. Tällöin saadaan yhtenäistettyä kaikkien uudessa kiinteistössä toimivien yksiköiden toimintamalleja ja toimintakulttuuria. Edellisten lisäksi myös 1.9.23 kiristynyt hoitotakuulaki vaikutti päätökseeni valita vastaanottotoiminnan kehittämisideat.

7.1 Digitaalisten yhteydenottokanavien opastus asiakkaille

Vastaanottotoiminnasta suunniteltiin ja toteutettiin ”Haluaisitko apua digi-sote-palvelujen käyttöön?” opastustilaisuus Nokian sosiaali- ja terveystieteiden palvelu- ja käyttökeskukseen. Tilaisuus järjestettiin 21.4.23 klo 10.30–12.30 Nokian Kirjasto- ja kulttuuritalo Virran Paja- ja Mylly-tiloissa.

Tilaisuudessa oli mahdollista tutustua ja harjoitella digitaalisten palveluiden käyttöä ammattilaisten opastuksella joko omilla laitteilla tai ammattilaisten tarjoamilla laitteilla. Tilaisuudessa ammattilaiset esittelivät Pirkanmaan hyvinvointialueen sähköisten asiointikanavien käyttöä, esimerkiksi ajanvarausta sairaanhoitajien vastaanotoille ja lisäksi Omaoloa ja OmaKantaa. Lisäksi asiakkaille oli mahdollista esittää juuri heitä askarruttavia kysymyksiä digitaalisista palveluista ja saada niiden käyttöön henkilökohtaista opastusta. Tilaisuuteen oli mahdollista mennä oman aikataulun mukaan ilmoitettuna ajankohtana. Asiakkaat saivat halutessaan mukaansa tilaisuudesta muun muassa päivitettyt yhteystiedot Nokian perusterveydenhuollon palveluihin ja esitteet OmaKannasta sekä Omaolosta.

20.6.2023 pidettiin Teamsilla suunnittelupalaveri Pirkanmaan hyvinvointialueen digitiimin kuntakierroksesta Nokialla. Suunnitelmana oli järjestää Nokian asukkaille digitaalisten palveluiden opastustilaisuus. Digituen tilaisuudessa tarkoituksena oli keskittyä erityisesti vastaanottotoimintaan liittyviin digisisäl-töihin painotusalueena chat-palvelu. Teamsilla pidetyn suunnittelupalaverin tu-loksena Pirkanmaan hyvinvointialue järjesti asiakkaille suunnatun digituen-ta-pahtuman ”Ohjausta ja tukea sähköisiin palveluihin” 3.10. klo 11.00–14.00 No-kian kirjasto- ja kulttuuritalo Virrassa. (Pirkanmaan hyvinvointialue, 2023.)

7.2 Chatin suunnittelu

Chatin suunnittelu oli tarkoitus aloittaa vasta uuteen kiinteistöön muuttamisen jälkeen syksyllä 2023, mutta asiaa pohdittiin ja suunnitelma muokattiin lopulta siten, että chat otettiin käyttöön toukokuussa 2023, jo ennen muuttoa uuteen kiinteistöön. Tällä taattiin se, että chat olisi jo sujuvasti käytössä niin asiakkailta kuin henkilökunnalla, kun muutto uusiin tiloihin tapahtuu. Muutto ja sen muka-naan tuomat muut muutokset tiloissa ja toiminnoissa ovat itsessään jo haasta-via ja siihen ei haluttu lisähaasteita uuden chat-palvelun käyttöönotolla.

Chatin suunnittelu toteutettiin usealla eri Teams-palaverilla. Ensimmäisessä palaverissa oli mukana asiantuntijat kunnasta, jossa chat oli jo käytössä sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen digituen edustajia. Jatkotyöstö tapahtui vas-taanottotoiminnan ammattilaisten toimesta. Chatin suunnittelussa ja toteutuk-sessa otettiin huomioon teknisten asioiden lisäksi myös työvuorosuunnittelu ja henkilökunnan uudenlainen sijoittelu työtehtäviin.

Vastaanottotoiminnan henkilökunnan koulutus Chatin käyttöönotosta, käy-töstä ja tilastoinnista pidettiin 9.5.2023. Osallistujina olivat vastaanottotoimin-nan henkilökunta. Koulutus toteutettiin lähikoulutuksena koulutukseen tarkoi-tetuilla tietokoneilla. Kouluttajina paikalla olivat Pirkanmaan hyvinvointialueen digituen ammattilaiset.

7.3 Chatin käyttöönotto

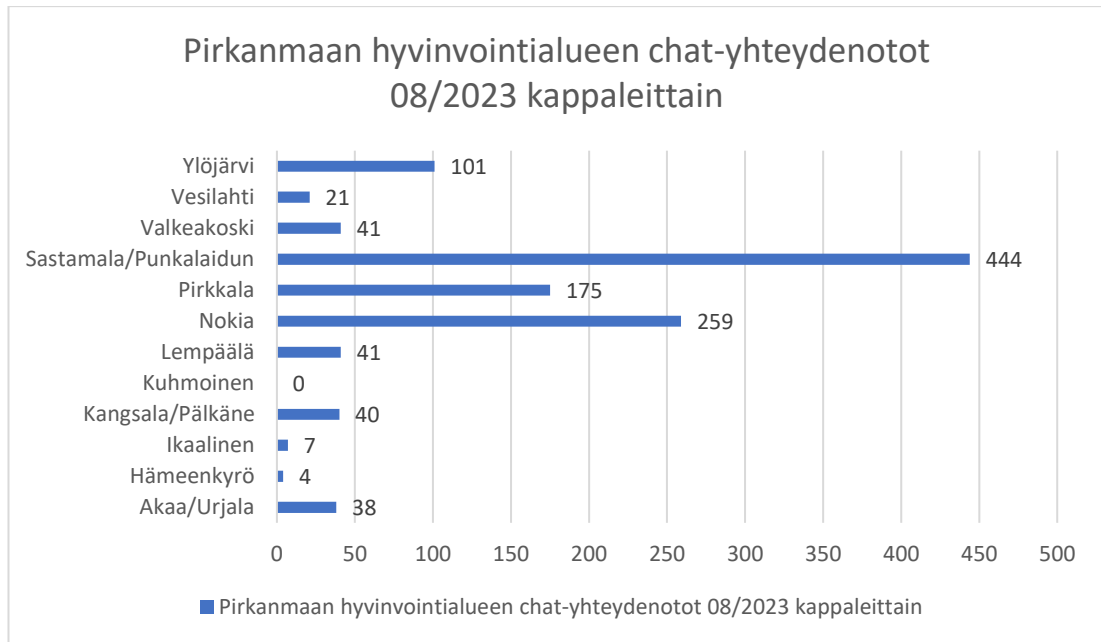
Chatin käyttöönotto vastaanottopalveluissa tapahtui 16.5.2023, henkilökunnan koulutuksen jälkeen. Chat oli avoinna ma-pe klo 8.00–14.00. 18.9.23 alkaen chatin aukioloaika laajeni siten, että se on avoinna ma-to klo 8.00–16.00 ja pe 8.00–15.00. Asiakkaille suunnattua informaatioita chatin käyttöönotosta ja käytöstä oli ennen chatin käyttöönottoa toistuvasti muun muassa Pirkanmaan hyvinvointialueen www-sivuilla.

Koska kokemukset chatin käytöstä olivat hyviä, niin kesän aikana suunniteltiin chatin käytön laajentamista myös kiirevastaanotolle. Kiirevastaanoton chat-palvelun aloitusaikataulu on vielä avoin.

7.4 Chatin vaikuttavuus lyhyellä aikavälillä tarkasteltuna

Chatin vaikuttavuutta seurataan Pirkanmaan hyvinvointialueella säännöllisesti. Seuranta tapahtuu Videovisittilastoista. 16.5.2023 – 19.9.2023 chat-palvelussa Nokialla on ollut 871 tapahtumaa. Tapahtumien käsittelyaika on ollut keskimäärin 22min ja 21 s. Asiakkaiden tyytyväisyys chat-palveluun on ollut 4,5/5. 8,8/10 suosittelisi chat-palvelua muille asiakkaille. (Sauramo, 2023.)

14.9.2023 Pirkanmaan hyvinvointialueen Digiseminaarissa käytiin läpi muun muassa elokuun 2023 sähköisten palveluiden käyttöraportit. Kaiken kaikkiaan koko Pirkanmaan hyvinvointialueella chat-yhteydenottoja elokuussa oli 2476 kappaletta. Näistä terveysasemien chat-yhteydenottoja oli yhteensä 1171. Nokialla chat-yhteydenottoja elokuussa 2023 oli 259, Ylöjärvellä 101, Sastamala/Punkalaitumella 444, kun taas Hämeenkyrössä yhteydenottoja oli 4 kappaletta. (Kuva 13.) Vaihtelu eri kuntien terveysasemien chat-yhteydenottoissa elokuussa tarkasteltuna oli suuri. (Digitimi, 2023.)



Kuva 13. Pirkanmaan hyvinvointialueen chat-yhteydenottojen lukumäärät 08/2023

8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Pätevydellä (validius) laadullisessa tutkimuksessa tarkoitetaan sitä, että tutkimustulokset vastaavat asetettuja päämääriä ja tutkimuskohdetta. Laadullisessa tutkimuksessa edetään kohti jonkin asteista yleistettävyyttä. Käsitteistö ja osallistujat tulee olla tarkkaan mietittyjä. Tulokset vääristyvät, jos tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistujat ymmärtävät kysymykset eri tavoin kuin oli tarkoitettu. (Vilkkä, 2021, s.153–154.)

Luotettavuudella (reliabiliteetti) laadullisessa tutkimuksessa tarkoitetaan sitä, että tutkimuskohde ja tulkittu tutkimusmateriaali ovat yhteensopivat. Tutkimuksen toteuttamista ja luotettavuutta ei voi pitää erillisinä tapahtumina. Luotettavuuteen vaikuttaa myös se, että epäolennaiset tai satunnaiset tekijät eivät ole vaikuttaneet tulokseen. Yhtenä kriteerinä laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta pidetään tutkijan rehellisyyttä. Tutkijan tulee koko tutkimusprosessin ajan arvioida tekemiään valintoja. Tutkijan on pystyttävä tekstissään

kuvaamaan mistä, mitä ja miten hän on tekemiinsä ratkaisuihin päätyntä ja arvioimaan ratkaisujaan tavoitteiden näkökulmasta. (Vilka, 2021, s.155–156.)

Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkimuksessa noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta koko tutkimusprosessin ajan. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien tulee olla eettisesti kestäviä. Avoimuus ja vastuullisuus tulee toteutua tutkimustulosten julkistamisessa. Muiden töiden kunnioittaminen ja tutkimuksessa tuotetun tietojen tallentaminen vaatimusten mukaan kuuluvat hyvän tieteellisen käytännön toimintatapoihin. Tutkimuslupien hankkiminen ja eettinen ennakoarviointi ovat osa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuksen eettisellä kestävyydellä tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta ja tutkimuksen laatua. Eettinen tarkastelu kulkee läpi koko tutkimusprosessin laadukkaasta tutkimussuunnitelmasta, oikein valittuun tutkimusasetelmaan ja hyvin toteutettuun raportointiin. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2021.)

Ilman eettistä kestävyttä tutkimus ei voi olla luotettava, mutta tutkimuksen luotettavuus ei kuitenkaan perustu vain eettiselle kestävyydelle. Eettinen pohdinta pitää olla osa koko tutkimusprosessia alkaen tutkimusaiheen valinnasta, siirtyen tutkimuksen tarkoitukseen, aineiston keruuseen ja analysointiin, tuloksiin ja lopulta raportointiin. Tutkimuksen arvioijaa sitovat myös eettiset periaatteet. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 131, 137.)

Tässä opinnäytetyössä Nokian terveystalouden käyttäjät kutsuttiin yhdistysten ja järjestöjen kautta työpajaan. Osallistujien tuli olla 18-vuotta täyttäneitä. Ilmoittautuessa ei kerätty taustatietoja osallistujista. Osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen ja osallistujilla oli tiedossa, että he voivat keskeyttää osallistumisensa, milloin vain. Työpaja toteutettiin ryhmätyöskentelynä Learning Cafe -menetelmällä, jolloin työpajan tuotoksia ei voi kohdentaa yksittäiseen työpajaan osallistujaan ja anonyymiteetti ei vaarantunut.

Asiakastyöpajan aineiston analyysissä keskityin pitämään huolen siitä, että mitään merkityksellistä ei jäänyt pois ja työstin tuloksia rehellisesti ilman omia kokemuksia tai näkemyksiä.

Ammattilaiset kutsuttiin työpajaan yksiköiden esihenkilöiden kautta. Osallistuminen oli vapaaehtoista ja osallistujilla oli tiedossa, että he voivat keskeyttää osallistumisensa, milloin vain. Työpaja toteutettiin ryhmätyöskentelynä palvelumuotoilun menetelmillä. Tällöin yksittäisen osallistujan henkilökohtaiset näkemykset eivät tulleet esiin, vaan kehittämistyö oli ryhmän tuotosta. Esittelin ammattilaisille asiakastyöpajan tulokset. Ammattilaisten yhteisestä näkemyksestä kehittämiskohteeksi valikoitui saavutettavuus.

8.1 Aineistonhallintasuunnitelma

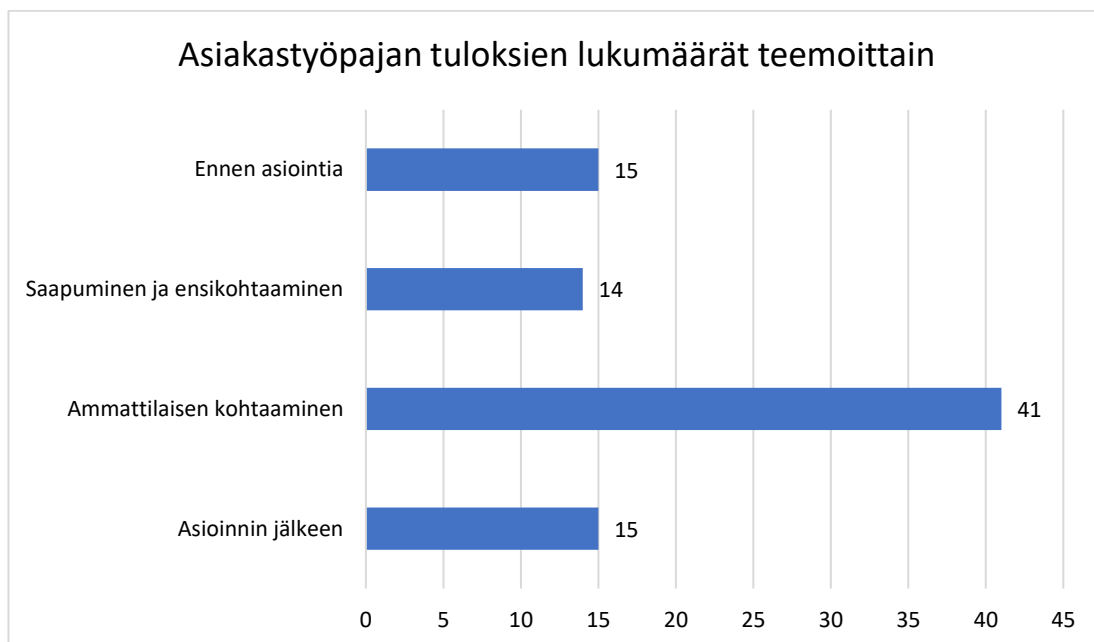
Aineistonhallinnan tarkoituksena on turvata aineiston käyttökuntoisuus, luotettavuus, tietosuoja ja tietoturva koko aineiston käyttöajan ajan (Ketola ym. n.d.) Tämän opinnäytetyön aineistonhallintasuunnitelma on laadittu opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa. (Liite 2.) Aineistonhallintasuunnitelmaa on noudatettu ja toteutettu koko opinnäytetyön työstämisen ajan.

9 TULOSTEN YHTEENVETO

Tässä tutkimuksellisena kehittämistyönä toteutetussa opinnäytetyössä keskiössä oli asiakaskokemuksen parantaminen uuden sosiaali- ja terveysaseman toiminnallisessa käyttöönotossa. Opinnäytetyö perustui asiakkaiden ja ammattilaisten osallistamiseen kehittämistyöhön. Kehittämistyö perustui asiakastyöpajan tuloksiin. Työ eteni prosessinomaisesti. Aineisto kerättiin asiakastyöpajassa ja analysoitu aineisto vietiin ammattilaisten työpajaan. Ammattilaisten työpajan osallistujamäärän vähyyden vuoksi opinnäytetyön toinen tutkimuskysymys jäi kokonaisuutena avoimeksi.

Opinnäytetyön aineiston keruu vaiheessa kerättiin Learning Cafe-menetelmän keinoin asiakkailta ajatuksia siitä, millainen on erinomainen asiakaskokemus

asiakasnäkökulmasta arvioituna. Ajatuksia erinomaisesta asiakaskokemuksesta tuli kaikista neljästä eri teemasta yhteensä 87 kappaletta (Kuva 14).

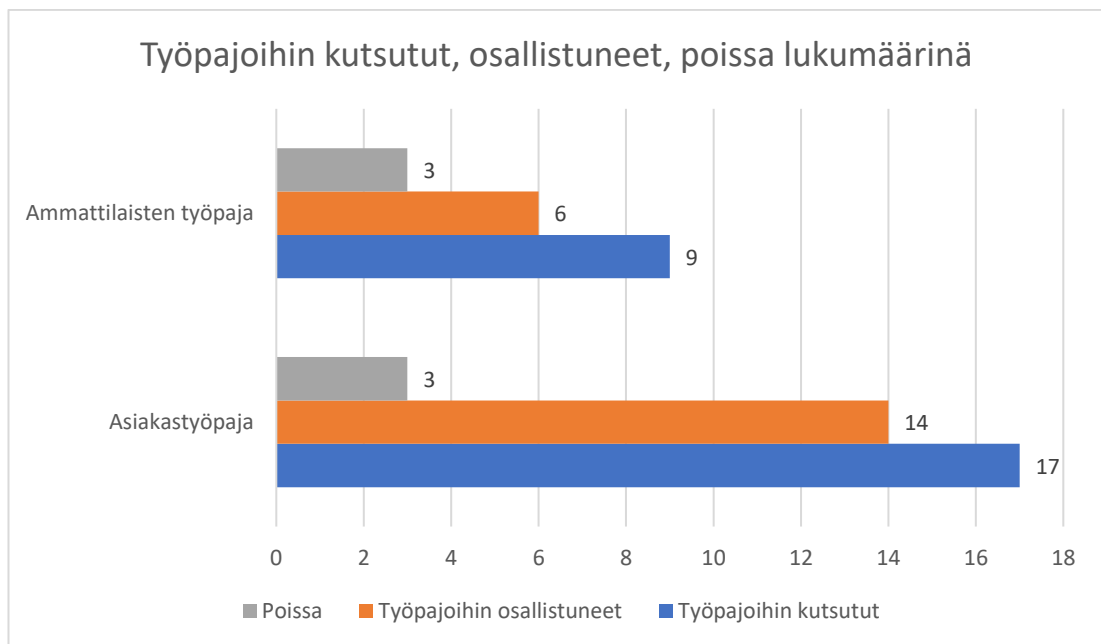


Kuva 14. Asiakastyöpajan tuloksien lukumäärät teemoittain

Asiakkaiden työpajan tuloksista voi nähdä, että ammattilaisen kohtaaminen tuotti eniten tuloksia. Tulokset tässä ryhmässä koskivat erityisesti vuorovaikutusta, ammattilaisten sosiaalisia taitoja ja asiakkaiden ja omaisten huomioonottamista. Näkemykseni mukaan ne liittyvät vanhoihin toimintakulttuureihin ja malleihin, jotka edelleen tässä kehittämistyössä mukana olleiden asiakkaiden kokemuksen mukaan ovat vallitsevia.

Ennen asiointia -teeman vastaukset olivat keskenään hyvin samankaltaisia. Erinomaista asiakaskokemusta tuottaa asiakkaiden mukaan yhteydenoton nopeus, selkeys ja helppous. Digitaaliset yhteydenottokanavat ja niiden merkitys korostuivat aineistossa. Pirkanmaan hyvinvointialueen strategian pohjalta laaditussa viestintäohjelmassa vuosille 2023–2025 tavoitteena on lisätä digitalisaatiota palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden tukemiseksi (Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2025, s.30.)

Asiakastyöpajaan osallistuttiin erinomaisella osallistumisprosentilla, kun taas ammattilaisten työpajasta puuttui 1/3 yksiköistä (Kuva 15). Näkemykseni mukaan tämä kertoo asiakaskokemuksen parantamisen tarpeesta asiakasnäkökulmasta. Toisaalta ammattilaisten työpajasta puuttui osallistujia, vaikka aihe oli kaikille yksiköille merkityksellinen. Tähän on saattanut vaikuttaa osaltaan 1.1.23 siirtyminen Pirkanmaan hyvinvointialueelle ja sen muutoksen mukanaan tuomien haasteiden kuormittavuus yksiköissä.



Kuva 15. Työpajojen osallistujamäärät

Asiakastyöpajan osallistujat olivat toisilleen ennestään tuntemattomia, kun taas ammattilaisten työpajan osallistujat tunsivat toisensa ennestään. Sekä asiakkaiden että ammattilaisten työpajoissa oli kuitenkin selvästi nähtävissä yhdessä tekemisen mielekkyys. Ilmapiiri molemmissa työpajoissa oli erittäin positiivinen ja innostunut. Havaintojeni mukaan positiivinen työskentelyote syntyi avoimuudesta ja tasa-arvoisuudesta; kaikkien mielipiteillä ja ajatuksilla oli merkitys. Palaute molemmista työpajoista oli positiivista.

Johtopäätöksenä tästä opinnäytetyöstä voidaan todeta, että asiakkaiden osallistaminen on erittäin tärkeää sosiaali- ja terveystalouden asiakaskokemuksen kehittämisessä. Asiakkailta saadut ajatukset ja ideat toimivat ammatilliselle ensiarvoisen tärkeänä lähtökohtana asiakaskokemuksen kehittämiselle.

Kehittämistyötä ei voida luotettavasti tehdä ilman kohderyhmän kokemusten huomiointia. Vaikka ryhmässä tehtävä työskentely voi olla haastavaa, niin hyvällä alustuksella ja positiivisen ilmapiirin luomisella voidaan saada mielekäs työskentelyilmapiiri ja sitä kautta vaikuttaa työpajan onnistumiseen. Työpajan onnistumiseen ja innostuneeseen työskentelyyn vaikuttaa myös tärkeä ja innostava työstettävä teema.

9.1 Tulosten tarkastelu

Terveystieteiden tutkimuksissa ja julkaisuissa keskitytään pääasiassa asiakasosallisuuden varsinaisen asiakaskokemuksen sijaan. Asiakaskokemusta on sen sijaan tutkittu paljon yrityksissä ja markkinoinnissa. Asiakaskokemus muodostuu samoista elementeistä niin yrityksissä, markkinoinnissa kuin terveydenhuollossakin. Mielenkiintoista on se, että terveydenhuollon asiakaskokemusta on tutkittu vielä vähän ottaen huomioon, että asiakasosallisuus on laissa veloitettua toimintaa ja se on kirjattu muun muassa perustuslakiin (731/1999), kuntalakiin (410/2015), hallintolakiin (434/2003), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), lakiin sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja lakiin hyvinvointialueista (611/2021; 5 luku 2§ ja 32§, 7 luku 41§. (THL, n.d.) Asiakasosallisuus ja asiakastyytyväisyys linkittyvät näkemykseni mukaan vahvasti toisiinsa. Asiakasosallisuuden merkitys nähdään kehittämistyössä välttämättömänä ja asiakkailta saadun asiantuntijakokemuksen avulla palveluita pystytään kehittämään yhteistyössä ammattilaisten kanssa suuntaan, joka vastaa asiakkaiden todellisia palvelun tarpeita asiakaskokemus huomioiden. Pelkkä asiakasosallisuus ei asiakaskokemuksen kehittämiseen mielestäni riitä, vaan tarvitaan todellista kokemusperäistä tietoa asiakkailta.

Tässä opinnäytetyössä esiin nousseet tulokset vahvistavat aiemmin tehtyjen tutkimusten tuloksia. Asiakaskokemuksen parantamisen ja yksiköiden toimintakulttuurin yhtenäistämisen ja kehittämisen kehityskohteita on tämän opinnäytetyön perusteella palveluiden saavutettavuuden, asiakaspalvelun, vuorovaikutuksen ja turvallisuuden tunteen parantaminen. Vähäkankaan (2020)

mukaan asiakaskokemus on tapahtuma, jossa asiakasta kuunnellaan, huomioidaan ja ongelma ratkaistaan. Asiakaskokemukseen vaikuttaa asiakkaan tavoitteleman palvelun saatavuuden nopeus, hyvä tiedottaminen, informoinnin ajantasaisuus, toimiva vuorovaikutus, hyvä yhteistyö ja sopimuksissa pysyminen. Lisäksi personoitujen palveluiden tarjoaminen asiakkaille parantaa asiakaskokemusta. Asiakaskokemuksesta tulee hyvä asiakkaan kuuntelun, huomioon ottamisen ja ongelmanratkaisun myötä. Tärkeitä asiakaskokemusta parantavia seikkoja oli lisäksi joustavuus, henkilökohtainen, lämminhenkinen, asiantunteva ja luotettava palvelu (s.34–36, 43).

THL:n (2023) asiakaspalautekyselyn mukaan hyvän asiakaskokemuksen syntyyn vaikuttaa palveluiden saatavuus, jatkuvuus ja kohtelu. Lisäksi asiakaskokemukseen vaikuttavat ystävällisyys ja hyvä kohtelu. Negatiivisesti asiakaskokemukseen vaikuttavia kokonaisuuksia ovat palveluiden heikko saatavuus ja hoidon jatkuvuuden haasteet. Vuoden 2022 asiakaspalautekyselyn tuloksissa tyytyväisyys terveyskeskuspalveluihin oli heikentynyt verrattuna vuoteen 2020 lähes kaikkialla Suomessa. Erityisesti ongelmaksi oli noussut terveyspalveluiden palveluiden saavutettavuus ja pääsy terveyspalveluihin (THL, n.d.)

Opinnäytetyössäni asiakastyöpajan aineistossa edellä mainitut asiat nousivat myös selvästi esiin ja ovat suoraan peilattavissa edellä mainittuihin tutkimuksiin. Osallistamalla asiakkaat ja ammattilaiset kehittämiseen voidaan saavuttaa asiakkaiden todellisia tarpeita vastaavia palveluita. Saavutettavuus kehittämiskohteena on tutkimuksiin peilattuna merkityksellinen kehittämiskohde myös Nokian terveyspalveluissa.

9.2 Jatkokehittäminen

Tämän opinnäytetyön toteuttaminen tutkimuksellisena kehittämistyönä oli mielenkiintoinen ja innostava. Aloitin opinnäytetyön 2022, jolloin työnantajana oli Nokian kaupunki. 1.1.2023 työnantajaksi muuttui Pirkanmaan hyvinvointialue Sote-uudistuksen myötä. Siirto uuden työnantajan palvelukseen toi mukanaan haasteita opinnäytetyön eteenpäinviemiselle. Nokian kaupungin aikaiset

toimintamallit ja -tavat eivät enää olleet käytössä ja toisaalta uuden työnantajan toimintatavat ja -mallit olivat vielä keskeneräisiä tai niitä ei ollut lainkaan.

Pirkanmaan hyvinvointialueen myötä toimintamallien ja -tapojen lisäksi muutuivat strategia, missio, visio, arvot ja edellä mainittujen myötä kärkiteemat. Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa kärkiteemoja on neljä. Näistä ensimmäisessä kärkiteemassa ”Tärkeintä ihminen” on eriteltyä muun muassa, että asukkaat ja henkilöstö osallistuvat palveluiden kehittämiseen ja tavoitteena on erinomainen asiakaskokemus ja saavutettavat palvelut (Pirkanmaan hyvinvointialue, 2023). Samaan aikaan, kun töitä tehdään uuden työnantajan strategian, arvojen ja kärkiteemojen mukaisesti terveydenhuollon yksiköissä saamme lukea lehdistä tulevista palveluiden leikkauksista, potilaspaikkojen vähennyksistä ja henkilöstön yt-neuvotteluiden aloittamisesta. Koen, että tässä yhteiskunnallisesti haastavassa tilanteessa on entistä tärkeämpää pyrkiä kehittämään jäljelle jääviä palveluita ja niiden saavutettavuutta ja samaan aikaan parantamaan sekä asiakkaiden että ammattilaisten kokemuksia palveluista.

Työskenneltyäni 30 vuotta terveydenhuollossa sairaanhoitajana, joista viimeiset, lähes seitsemän vuotta lähiesihenkilön tehtävissä, oli hämmästyttävää huomata, että asiakastyöpajan tuloksissa eniten kommentteja tuli ammattilaisen kohtaamisesta. Koko työurani ajan vuorovaikutuksesta on käyty keskustelua, mutta edelleen samat asiat nousevat esiin. Näkemykseni asiakastyöpajan tuloksiin perustuen on, että toimintakulttuuri terveydenhuollossa vaatii päivitystä kokonaisuudessaan. Saavutettavuus on haaste nykyisellään ja tulee olemaan haaste myös jatkossa hoitotakuulain kiristyessä, henkilöstöpulan vuoksi sekä väestön ikääntymisestä johtuvasta palvelutarpeiden kasvusta. Asiakkaita osallistamalla ja ammattilaisten kanssa yhteisesti kehittämällä saavutettavuuden haasteeseen on kuitenkin mahdollista vastata. Palvelumuotoilun keinot antavat tähän hyvät työkalut.

Tällä tutkimuksellisella kehittämistyöllä saatiin tämänhetkinen näkemys Nokian terveyspalveluiden asiakaskokemuksen parantamisen tarpeista. Ammattilaisten kehittämistyö saavutettavuuden parantamisen tuloksista tulee

näkyviin vasta myöhemmin, jolloin pystyttäisiin myös arvioimaan asiakaskokemuksen parantumista. Saavutettavuus ei yksistään paranna asiakaskokemusta, mutta on merkityksellinen tekijä asiakaskokemuksen muodostumisessa. Luonnollisena jatkokehittämisenä näkisin asiakkaiden ja ammattilaisten asiakaskokemusten kartoittamisen myöhemmin laadullisen tutkimuksen keinoin. Haastatteluilla saisi syvällisempää tietoa kehittämistyön hyödystä saavutettavuuden ja asiakaskokemuksen parantamisen haasteeseen vastaamisesta tämän opinnäytetyön jälkeen. Asiakaskokemus perustuu pitkälle jokaisen yksilölliseen kokemukseen palvelusta ja laadullisen menetelmän keinoin päästäisiin pureutumaan syvällisemmin yksilöllisiin kokemuksiin.

Toinen vahvasti asiakastyöpajan tuotoksissa esiin tullut kokonaisuus oli ammattilaisen kohtaaminen, vuorovaikutus ja siihen vaikuttava toimintakulttuuri. Tämä kokonaisuus on mielenkiintoinen ja merkityksellinen, mutta samalla hyvin haastava ja pitkäjänteistä työtä vaativa kokonaisuus. Tässä opinnäytetyössä toinen tutkimuskysymykseni oli; Miten ammattilaisten toimintakulttuuria yhtenäistetään ja kehitetään erinomaisen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi. Tähän tutkimuskysymykseen ei tässä opinnäytetyössä kokonaisuutena voitu vastata, koska kaikki uutteen kiinteistöön muuttavat yksiköt eivät osallistuneet ammattilaisten työpajaan. Aiempien tutkimusten ja kokemukseni mukaan toimintakulttuurilla on merkittävä vaikutus niin asiakaskokemukseen kuin työntekijäkokemukseenkin. Näistä syistä näkisin mielelläni tämän kysymyksen ympärillä jatkotutkimusta ja -kehittämistä.

LÄHTEET

- Ahonen, T. (2019). Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosi-
aali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Rihto Oy, Leppävesi.
- Alhonen, M., Iloranta, R. (2021). Palvelumuotoilunmenetelmiä ja työkaluja ar-
keen. Haaga-Helian julkaisut 5/2021.
- Brown, J., Isaacs, D., World cafe Community. (2005). The World Cafe. Shap-
ing our Future Through Conversations That Matter. Berret-Koehler Pub-
lisher`s. ProQuest Ebook Central.
- Holma, L., Laasio, K., Ruusuvuori, M., Seppä, S., Tanner, R., (2021). Menes-
tys syntyy asiakaskokemuksesta. B2B-johtajan opas, Alma Talent Oy, Hel-
sinki
- Innokylä. (n.d). Learning Cafe eli oppimiskahvila. [Learning cafe eli oppimis-
kahvila | Innokylä \(innokyla.fi\)](https://www.innokyla.fi). Haettu 6.09.2023.
- Ketola, A., Kleemola, M., Kuula-Luumi, A., Alaterä, T., Päivärinta, J., Vala-
ranta, A., Lehto, E., Hautamäki, J., Haverinen, S., Sivonen, J. Aineistonhallin-
nan käsikirja. [Miksi aineistonhallintaa ja jatkokäyttöä? - Tietoarkisto \(tuni.fi\)](https://tietoarkisto.tuni.fi).
Käsikirjan ylläpidosta vastaa yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu
9.12.2022.
- Korkiakoski, K. (2023). Huomisen asiakas. Helsingin Kamari Oy. Printon. Viro.
- Kuure, E. (2020). Service design workshops in design practice. [väitöskirja,
Lapin yliopisto], <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-235-1>.
- Luukka, P. (2019). Yrityskulttuuri on kuningas. Mikä, miksi ja miten? Alma
Talent Oy. Helsinki.
- Pirkanmaan hyvinvointialue, (1.10.2023). Ohjausta ja tukea sähköisiin palve-
luihin. Axel Health-ilmoittautumisnäytön tiedote.
- Pirkanmaan hyvinvointialue. (2023). Tärkeintä on ihminen. Pirkanmaan hyvin-
vointialueen strategia 2023-2025. [https://www.pirha.fi/docu-
ments/d/guest/pirha-strategia-2023-2025_taitettu-pdf](https://www.pirha.fi/documents/d/guest/pirha-strategia-2023-2025_taitettu-pdf). Haettu 23.9.2023.
- Pirkanmaan hyvinvointialueen digitiimi, (2023). 14.9.2023 Pirkanmaan hyvin-
vointialueen Digiseminaari. Power-Point-diat.
- Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H., Niskala, A., (toim.). (2017). Asiakkaasta ke-
hittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja ter-
veyspalveluissa. Vastapaino. Tampere

Saarijärvi, H., Puustinen, P. (2020). Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten? Docendo Oy. Jyväskylä.

Sauramo, H. (13.9.2023). Virkaa tekevän osastohoitaja Heidi Sauramon sähköposti opinnäytetyön tekijälle.

Sivonen, O. (2022). Yrityskulttuurit murroksessa: Inhimillinen työelämä ei rakennu pelkällä itseohjautuvuudella. Alma Talent Oy, Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2023). Hoitotakuu ohjekirje 2023. Valtioneuvoston ohjesääntö (VNOS) 22 §, 262/2003. https://stm.fi/documents/1271139/150188883/Hoitotakuu_ohjekirje_2023.pdf/5b3e07e9-8764-9ba1-7a6e-ef4b8e8fe34f/Hoitotakuu_ohjekirje_2023.pdf?t=1690883764435 Haettu 30.7.2023.

Sote-uudistus. (2022). [Uudistus lyhyesti | Soteuudistus](#). Haettu 22.11.2022.

Strandman, K., Palo, M. (2017). Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly, A. Niskala (toim.), Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveluissa. (s.92-93). Vastapaino. Tampere.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, (2020), [Asiakslähtöisyys - THL](#). Haettu 22.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, (2021), [Köyhyyttä kokeneilla usein matala osallisuuden kokemus – THL:n osallisuusindikaattori auttaa vähentämään syrjäytymistä - Tiedote - THL](#). Haettu 22.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, (2023). [Terveysasemien asiakaspalautekyselyt - THL](#) Haettu 6.9.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, (2023). [Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä - THL](#) Haettu 14.9.2023.

Tilastokeskus. Kuntien avainluvut. Haettu 2.2.2023. <https://www2.tilastokeskus.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?active1=536&year=2021>

Toikko, T. Rantanen, T. (2009). Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampereen Yliopistopaino OY Juvenes Print. Tampere.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

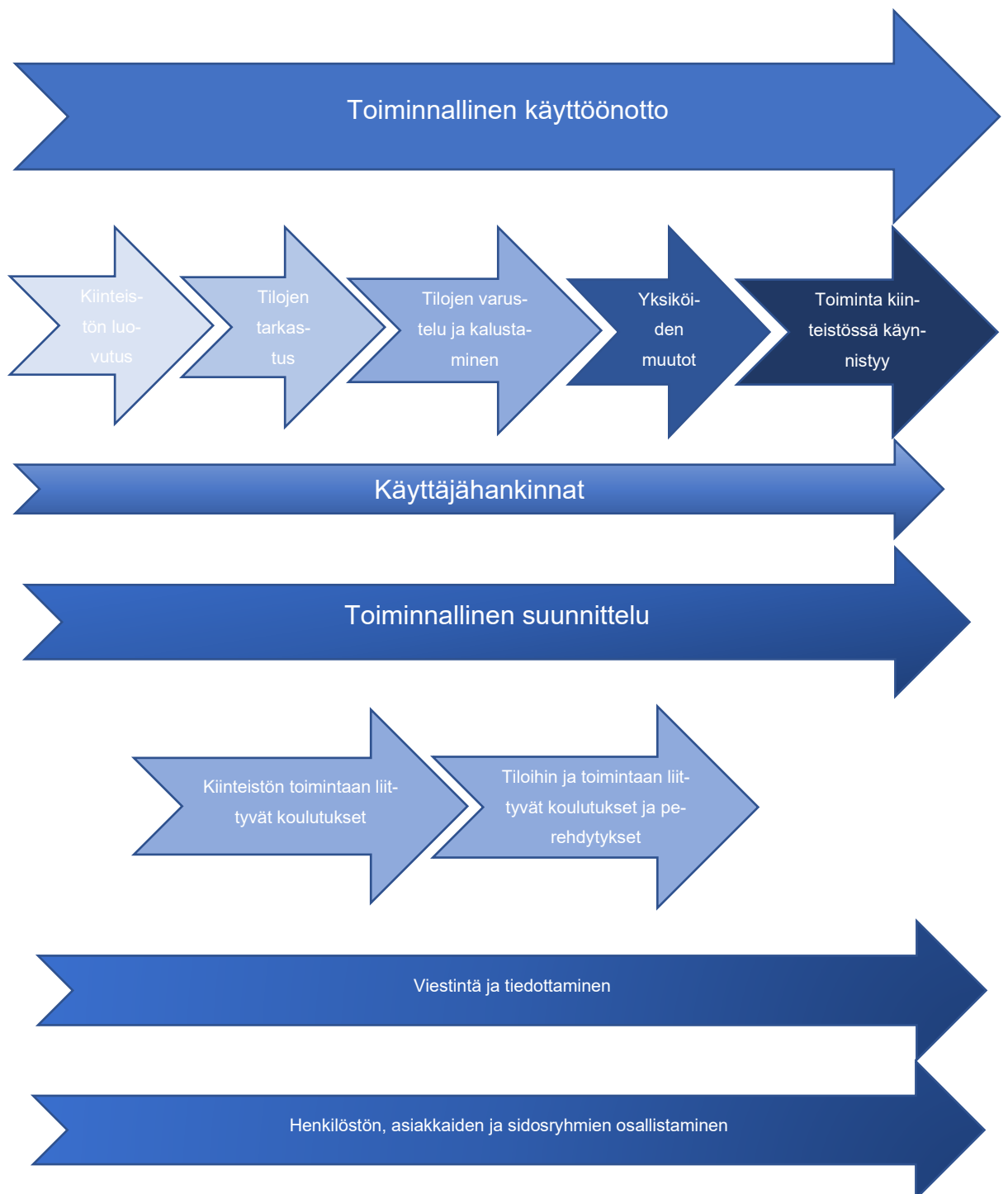
Tutkimuseettinen neuvottelukunta, [Hyvä tieteellinen käytäntö \(HTK\) | Tutkimuseettinen neuvottelukunta \(tenk.fi\)](#). Haettu 24.11.2022.

Valtiovarainministeriö, (2021). Laki hyvinvointialueesta, 29.6.2021/611. [Laki hyvinvointialueesta 611/2021 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#). Hattu 24.11.2022.

Vilka, H. (2021). Tutki ja kehitä. PS-Kustannus. Jyväskylä.

Vähäkangas, I. (2020). Asiakaskokemuksen muodostuminen ympäristöhuoltoalan yrityksessä. Jyväskylän yliopisto. Kauppakorkeakoulu. Pro gradu-tutkielma. [URN:NBN:fi:ju-202006184259.pdf](#)

LIITE 1: TOIMINNALLINEN KÄYTTÖNOTTO



LIITE 2: AINEISTONHALLINTASUUNNITELMA

Aineistonhallintasuunnitelma

Opinnäytetyön nimi:

Asiakaskokemuksen huomiointi hyvinvointikeskuksen toiminnallisessa käytönotossa. Kohti erinomaista asiakaskokemusta.

Opinnäytetyön tekijä:

Outi Kytöneva

Opinnäytetyössä aineisto kerätään Nokian kaupungin terveystalvueluita käytäviltä asukkailta. Kehittämistehtävään osallistuvat asukkaat tavoitetaan Nokialla toimivien järjestöjen kautta. Osallistuvilta Nokian kaupungin asukkailta ei kerätä henkilötietoja tai muita taustatietoja, joista heidät tai heidän lähipiirinsä voi tunnistaa. Kehittämistehtävään osallistuvat Nokian terveystalveluiden ammattilaiset tavoitetaan kunkin yksikön esimiehen kautta. Ammattilaisilta ei kerätä eikä työskentelyssä identifioida kehittämistehtävän tuotoksia niin, että niistä olisi mahdollista tunnistaa ammattilainen tai hänen lähipiirinsä.

Aineisto opinnäytetyötä varten kerätään 26.1.2023 pidettävässä asiakastyöpajassa. Aineisto kerätään työpajatyöskentelyn päätteeksi kirjallisena tuotoksena. Työpajan tarkempi kysymyksen asettelu tarkentuu lähempänä työpajan toteutusaikaa. Aineiston käsittelyn jälkeen tulokset viedään helmikuussa 2023 pidettävään ammattilaisten työpajaan jatkotyöstämistä varten.

Kerätty aineisto tallennetaan kehittämistehtävän tutkimusaineistoa varten luotuun kansioon Satakunnan ammattikorkeakoulun verkkolevyasemalle. Aineisto säilytetään kyseisessä kansiossa ja jatkokäsitellylle aineistolle luodaan alakansiot. Kaikesta tuotetusta aineistosta otetaan varmuuskopiot suojatulle ulkoiselle kovalevyille.

Tässä opinnäytetyössä kerätty aineisto tuhotaan sen jälkeen, kun aineiston säilyttäminen ei enää ole tarpeellista opinnäytetyön valmistumiseksi tai tulosten varmistamiseksi.

Opinnäytetyön aineiston omistaa opinnäytetyön tekijä.

LIITE 3: SAATEKIRJE ASIAKKAILLE

Saatekirje asiakkaille

Arvoisa työpajaan osallistuja,

Nokialle valmistuu uusi hyvinvointikeskus vuoden 2023 aikana. Uuteen hyvinvointikeskukseen muuttaa suurin osa Nokialla sijaitsevista terveysterveyspalveluista. Muuttavia yksiköitä ovat neuvola, laboratoriopalvelut, kiirevastaanotto, kuvantaminen, avovastaanottopalvelut, suun terveydenhuolto, päihde- ja mielenterveyspalvelut ja terveysterveyskeskussairaala.

Toimin hyvinvointikeskushankkeessa koordinaattorina. Työnkuvaani kuuluu hyvinvointikeskuksen toiminnallinen käyttöönotto. Samaan aikaan suoritan ylemmän ammattikorkeakoulun hyvinvointipalveluiden kehittämisen ja johtamisen opintoja Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyöni aiheena on Asiakasnäkökulman huomiointi hyvinvointikeskuksen toiminnallisessa käyttöönotossa, kohti erinomaista asiakaskokemusta. Opinnäytetyötäni varten kerään nokialaisilta täysi-ikäisiltä terveysterveyspalveluiden käyttäjiltä ajatuksia ja näkemyksiä siitä, millainen on erinomainen asiakaskokemus terveysterveyspalveluissa. Asiakaskokemuksen syntyyn vaikuttaa kokonaisvaltainen asiakkaan kokemus palveluista koko palveluprosessin ajan. Teidän ajatuksenne ja näkemyksenne asiakaskokemuksesta ennen vastaanottokäyntiä, vastaanottokäynnillä ja sen jälkeen ovat arvokasta tietoa kehittäessämme Nokialla terveysterveyspalveluiden toimintaa. Tuottamanne aineiston pohjalta toimintaa kehitetään ammattilaisille erikseen järjestetyssä työpajassa kevään aikana.

26.1.2023 klo 16.00–20.00 järjestetään työpaja, jossa voitte tuoda esiin ajatuksenne erinomaisesta asiakaskokemuksesta. Työpaja pidetään Kirjastotalo Virran Hiomo-salissa. Teiltä ei kerätä henkilötietoja tai mitään sellaista tietoa, josta teidät tai teidän läheisenne voidaan tunnistaa. Tuottamanne asiakaskokemukseen liittyvä aineisto kerätään ja dokumentoidaan anonymisti. Opinnäytetyön kehittämistehtävää varten työpajassa kerätty aineisto tuhoetaan sen jälkeen, kun aineiston säilyttäminen ei enää ole tarpeellista opinnäytetyön valmistumiseksi tai tulosten varmistamiseksi.

Tervetuloa kehittämään terveysterveyspalveluiden asiakaskokemusta!

Yhteistyöterveisin,
Hyvinvointikeskuskoordinaattori
Outi Kytöneva
outi.kytoneva(at)nokiankaupunki.fi

LIITE 4: SAATEKIRJE AMMATILAISILLE

Saatekirje ammattilaisille

Arvoisa työpajaan osallistuja,

Nokialle valmistuu uusi hyvinvointikeskus vuoden 2023 aikana. Uuteen hyvinvointikeskukseen muuttaa suurin osa Nokialla sijaitsevista terveystalouksista. Muuttavia yksiköitä ovat neuvola, laboratoriopalvelut, kiirevastaanotto, kuvantaminen, avovastaanottopalvelut, suun terveydenhuolto, päihde- ja mielenterveyspalvelut ja terveystaloussairaala.

Toimin hyvinvointikeskushankkeessa koordinaattorina. Työnkuvaani kuuluu hyvinvointikeskuksen toiminnallinen käyttöönotto. Samaan aikaan suoritan ylemmän ammattikorkeakoulun Hyvinvointipalveluiden kehittämisen ja johtamisen opintoja Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyöni aiheena on Asiakasnäkökulman huomiointi hyvinvointikeskuksen toiminnallisessa käytössä, kohti erinomaista asiakaskokemusta. Opinnäytetyötäni varten olen kerännyt nokialaisilta täysi-ikäisiltä terveystalouksien käyttäjiltä ajatuksia ja näkemyksiä siitä, millainen on erinomainen asiakaskokemus terveystalouksissa. Asiakaskokemuksen syntyyn vaikuttaa kokonaisvaltainen asiakkaan kokemus palveluista koko palveluprosessin ajan. Asiakkaiden ajatukset ja näkemykset asiakaskokemuksesta ennen vastaanottokäyntiä, vastaanottokäynnillä ja sen jälkeen ovat arvokasta tietoa kehittäessämme Nokialla terveystalouksien toimintaa. Asiakkaiden työpajassa tuottaman aineiston pohjalta terveystalouksien toimintaa kehitetään ammattilaisille järjestettävässä työpajassa helmikuun aikana. Työpajan tarkoituksena on kehittää toimintakulttuuria ja luoda toimintamalleja, joiden avulla päästään kohti erinomaista asiakaskokemusta.

Teiltä ei kerätä henkilötietoja tai mitään sellaista tietoa, josta teidät tai kolleganne voidaan tunnistaa. Tuottamanne asiakaskokemuksen kehittämiseen liittyvä aineisto kerätään ja dokumentoidaan anonymisti. Opinnäytetyön kehittämistehtävää varten työpajassa kerätty aineisto tuhoetaan sen jälkeen, kun aineiston säilyttäminen ei enää ole tarpeellista opinnäytetyön valmistumiseksi tai tulosten varmistamiseksi.

Tervetuloa kehittämään terveystalouksien asiakaskokemusta!

Yhteistyöterveisin,
Hyvinvointikeskuskoordinaattori
Outi Kytöneva
outi.kytoneva(at)nokiankaupunki.fi

LIITE 5: SUOSTUMUS OSALLISTUMISESTA TUTKIMUKSELLISEEN KEHITTÄMISTOIMINTAAN

Suostumus tutkimukselliseen kehittämistoimintaan

Opinnäytetyön nimi: Asiakaskokemuksen huomiointi hyvinvointikeskuksen toiminnallisessa käyttöönotossa. Kohti erinomaista asiakaskokemusta.

Opinnäytetyön tekijä: Outi Kytöneva, Satakunnan ammattikorkeakoulu (SAMK)

Paikka: Nokian kaupunki, Harjukatu 23, 37100 Nokia

Tällä lomakkeella annan suostumukseni työpajoihin osallistumiseen, pajoissa tuottamaani suullisen ja kirjalliseen materiaalin käyttöön yllä mainitussa opinnäytetyössä. Olen lukenut saamani kirjallisen tiedotteen ja tietosuojaselosteen opinnäytetyöstä ja saanut riittävän selvityksen opinnäytetyöstä ja sen yhteydessä suoritettavasta henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä opinnäytetyön tekijälle ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin opinnäytetyötä koskeviin kysymyksiin. Ymmärrän, että antamani tietoja käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä luovuteta sivullisille. Tiedän osallistumiseni olevan vapaaehtoista. Voin keskeyttää osallistumiseni tutkimukseen koska tahansa. Kaikki kehittämistyön aineisto käsitellään opinnäytetyössä niin, ettei siitä voida tunnistaa osallistujia. Haastattelumateriaali hävitetään asianmukaisella tavalla opinnäytetyön analysointivaiheen jälkeen.

Aika ja paikka


_____ Suostumuksen antajan allekirjoitus ja nimenselvennys

Työpajaan osallistuja on allekirjoittanut kaksi samansisältöistä suostumuslomaketta, joista toinen jää haastateltavalle ja toinen opinnäytetyön tekijälle

LIITE 6: ASIAKASTYÖPAJAOHJELMA

Nokian HVK Työpaja 3: Erinomainen asiakaskokemus

25.1.2023



Tilaisuuteen on lähetetty kutsu seuraavien järjestöjen/toimijoiden kautta:

- Nokian Mamat ry.
- MLL, Nokian paikallisyhdistys
- Nuorisolautakunta
- Nokian Voimisteluseura ry.
- Nokian Urheilijat ry.
- Partiolippukunta Nokian Eräveikot
- SPR Nokian osasto
- Nokian Eläkeläiset ry.
- Nokian Seniorit ry.
- Pirkanmaan Muistiyhdistys ry (Nokian paikallisosasto)
- Tampereen Seudun Omaishoitajat ry
- Vammaisneuvosto
- Tampereen Diabetesyhdistys ry. (Nokia)
- Nokian Sydänyhdistys ry.
- Nokian A-kiita ry.
- Nokian mielenterveysyhdistys Miete ry.

Työpajan ohjelma 25.1.2023

16.00	<p>Tervetuloa!</p> <p><i>Suunnitelmien esittely</i></p> <p><i>Työpajan tavoitteet ja työskentelyohjeet</i></p>
16.20	<p>Työpaja, osa I: Mistä erinomainen asiakaskokemus muodostuu?</p> <p><i>Ennakkoasiointi ja yhteydenotto</i></p> <p><i>Saapuminen ja ensikontakti hyvinvointikeskuksessa</i></p> <p><i>Asiointi ammattilaisen kanssa</i></p> <p><i>Lähteminen ja palvelukontaktin päättäminen</i></p>
17.30	<p>Tauko</p>
17.45	<p>Työpaja, osa II: Millaisia tarpeita erilaisilla asiakasryhmillä?</p> <p><i>Paljon palveluita käyttävä asiakas (esim. monisairas tai pitkäaikaissairas)</i></p> <p><i>Äkillisesti sairastunut, palvelua tarvitseva asiakas (esim. äkillinen kipu- tms. oire)</i></p> <p><i>Säännöllisesti palveluita käyttävä asiakas (esim. neuvola, lab-kontrollit)</i></p> <p><i>Harvoin asioiva asiakas (esim. suun terveydenhuolto, satunnainen muu käynti)</i></p>
18.30	<p>Yhteenvedo ja palaute</p>
19.00	<p>Työpajan päätös</p>

Toiminnallinen käyttöönotto, asiakaskokemuksen huomiointi

25.01.2023

Outi Kytöneva, hyvinvointikeskuskoordinaattori
Maarit Valkeejärvi, hyvinvointikeskussuunnittelija



Pirkanmaan
hyvinvointialue

Nokian hyvinvointikeskus

Maununkatu 12, 37100 Nokia



Pirkanmaan
hyvinvointialue

Hyvinvointikeskus lukuina

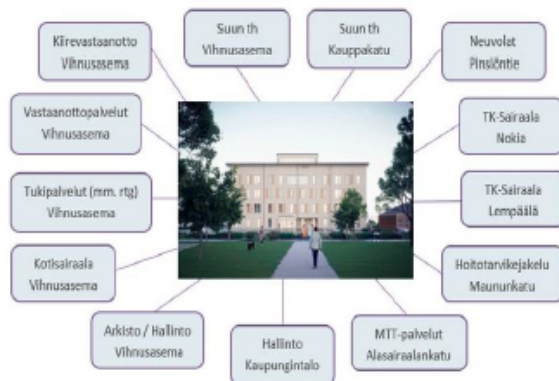
- Uudisrakennus, kokonaisala n. 12 000 m²
- Kerroksia: 5
- Tiloja: 526 kpl, joista toiminnallisia tiloja n. 460 kpl
- Vastaanottohuoneita: 107 kpl
- Potilashuoneita: 28 kpl, joista
 - 1 ss potilashuoneita 20 kpl
 - 2 ss potilashuoneita 8 kpl
- Henkilöstömäärä: n. 250 työntekijää
- Väestöpohja: n. 35 000 asukasta

Pirkanmaan
hyvinvointialue



Hyvinvointikeskuksen toiminnot

Hyvinvointikeskukseen sijoittuvat toiminnot muuttavat kahdeksasta eri sijainnista



**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

Krs	Yksiköt / toiminnot
4	Terveyskeskussairaala
3	Mielenterveys- ja Päihdepalvelut Suun terveydenhuolto Koulutustilat ja hallinto
2	Vastaanottotoiminta
1	Pääsisäänkäynti, pääaula ja kahvio Neuvola Röntgen Laboratorio Kirevastaanotto Kaikki ja henkilöstöravintola
0	Vainajatilat Hoitotarvikkejakelu Kokouskeskus Arkisto Huolto-, jäte- ja logistiikkatiloja Henkilökunnan pukuhuoneet (VSS) Pysäköintihalli



**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

Asiakaskokemuksen huomiointi hyvinvointikeskuksen toiminnallisessa käyttöönotossa -kohti erinomaista asiakaskokemusta

- Asiakaskokemuksen muodostumisessa erityisen merkityksellistä on tunne siitä miten tulee kohdelluksi
- Asiakaskokemuksen kehittäminen on tuloksellisinta moniosaajatiimillä
- Asiakasymmärrys ja asiakaskokemus ovat palvelumuotoilun ytimessä
- Prosessi alkaa asiakkaan tarpeesta
- Prosessissa tärkeää on osallistujien aktiivisuus, avoin ilmapöytä ja kommunikointi
- Asiakkaan palvelupolku muodostuu palvelutuokiosta. Palvelutuokiolla tarkoitetaan yksittäisiä vuorovaikutustilanteita palvelutuokion aikana.
 - > Palvelupolku voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen
 - > Esipalvelu
 - > Ydinpalvelu
 - > Jälkipalvelu
- (Holma, ym, 2021, Ahonen, 2019)
- 02/23 ammattilaisten työpaja



Pirkanmaan
hyvinvointialue

Pirkanmaan
hyvinvointialue

Työpajan tavoitteet ja pelisäännöt



1. Tänäpäivänä emme tee tilasuunnitelmia vaan keskitymme toiminnan suunnitteluun.
2. Osallistujilta toivotaan **laaja-alaista näkemystä asiakasnäkökulmista**.
 - Eri ikäiset asiakkaat
 - Eri elämäntilanteissa olevat asiakkaat
 - Runsaasti palveluita käyttävät asiakkaat
 - Harvoin tai vähän palveluita käyttävät asiakkaat
3. Tänäpäivänä ei tehdä päätöksiä tai linjauksia vaan kerätään asiakkailta havaintoja, näkemyksiä ja ideoita. Henkilökunnalle pidetään vastaava työpaja helmikuussa ja he saavat käsiteltäväksi aineistoa tästä työpajasta.
4. Annetaan kaikille mahdollisuus ilmaista itseään. Vältetään päälle puhumista. Ei ole olemassa myöskään oikeita tai vääriä ideoita.

Virittäytyminen teemaan

Milloin tiedät saaneesi erinomaisen asiakaskokemuksen?

- Ravintolassa/kahvilassa
- Kampaamossa/parturissa
- Autokorjaamolla/renkaiden vaihdossa
- Vakuutusyhtiön/pankin puhelinpalvelu

Asiakaskokemuksen voi tuntea esimerkiksi:

- Rationaalisesti
- Tunteen kautta (lahdun, ärsynnin)
- Aistihavaintona (kuulin, näin, havainnoin)
- Aineellisesti

25

TYÖPAJAOSUUS 1

Tyypillisiä asiakaskohtaamisia SOTE-palveluissa

Ennen asiointia:

puhelu, chat, www-sivut, kuulopuheet, sosiaalinen media, aikaisemmat kokemukset, äkillinen ajan peruutus, ennako-ohjeet, esitietolomakkeet

Saapuminen ja ensikontakti:

saapuminen tontille, neuvonta/info, ilmoittautuminen, odottaminen, sisään kutsuminen

Ammattilaisen kohtaaminen:

vuorovaikutus ja kommunikointi, vastaanotto, uuden ajan varaaminen, ohjaus tutkimuksiin tai toiselle ammattilaiselle

Asioinnin jälkeen:

seuraava aika, puhelinaika, vastausten/tulosten kuuleminen, lisätiedot/kysymykset, sähköiset reseptit/määräykset, lisätutkimukset ja -kokeet

26

TYÖPAJAOSUUS 2:

Miten erinomainen asiakaskokemus saavutetaan hyvin erilaisissa asiointitilanteissa?

Millaisia asiakasryhmiä hyvinvointikeskuksessa asioi?



27

LIITE 7: AMMATTILAISTEN TYÖPAJA

Ammattilaisten työpaja 15.2.2023



Pirkanmaan
hyvinvointialue

Asiakastyöpaja 25.1.23

- Kutsun saivat Nokian terveyspalveluiden käyttäjät
- 17 eri yhdistyksen kautta
- Työpajassa 19 henkilöä, kaksi poissa



Pirkanmaan
hyvinvointialue

Asiakastuotokset



Pirkanmaan
hyvinvointialue



Pirkanmaan hyvinvointialue

Asiakastyöpaja 25.1.23 Alkuperäiset tuotokset	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
Ennen asiointia Yhteys nopeasti Vaihtoehtoiset esikontaktit digi ja perinteiset -reititys Hyvä kokemus alusta loppuun	Nopea yhtey, henkilökohtainen palvelu, informatiivinen kutsuforma, asiantuntijien ja tiedotuskanavat, selkeys, jatkuvuus, palvelujen läheisyys	Helppo ja nopea yhteydenotto, oikea-aikainen selkeä informaatio, monipuoliset kontaktikanavat, hoidon jatkuvuus	Helppo yhteydenotto	Selvitettyä
Saapuminen ja ensikontakti Selkeä informaatio mihin mennä, haitto nopeasti, luotettava oikea tieto	Nopea hoitopöytä, luotettava, ylläpidetty, yksilöllinen, selkeä informaatio, saapuminen helppoa ja selkeä, hyvien ensikontaktien luot	Nopea hoitopöytä, yksilöllinen kohtelu, selkeä, informatiivinen huomioid	Asiakkaan informaatio	Asiakaspalvelu
Ammattilaisen kohtaaminen Asiainnen kohtelu, asiakkaan kuuntelu, selkeä ohjeistus, omien kunnioitus, omahoitojen läheisyys, ammattilaisiin, selkeä ohjeistus, selkeä ohjeistus, selkeä ohjeistus	Kuulluksi tuleminen, luotettava, asiantuntijien, kutsuu ja ammattilaisen kohtaaminen, yksilöllinen ohjeistus, hoitotiloihin, hoitotiloihin, omien kunnioitus, selkeä ohjeistus, selkeä ohjeistus, selkeä ohjeistus	Yksilöllinen kohtaaminen, luotettava ammattilainen, jatkuvuus, ohjeistus, selkeä ohjeistus, selkeä ohjeistus, selkeä ohjeistus	Kohtaamistilanne	Vuorokäytä
Asioinnin jälkeen Päättää selkeä ajantasalla toimintatilan suhteeseen, hyviä hoitotiloihin, jatkuvuus, selkeä ohjeistus, "mitä kuuluu puhua", selkeä ohjeistus, selkeä ohjeistus, selkeä ohjeistus	Ajantasalla ja luotettava informaatio, tiedonkulu, riittävä aika, selkeä ohjeistus, selkeä ohjeistus, selkeä ohjeistus, selkeä ohjeistus	Jatkuvuus ja -ohjeiden selkeä, hoitotiloihin, tiedonkulu, selkeä ohjeistus, selkeä ohjeistus, selkeä ohjeistus	Asiakkaan tuleminen	Turvallisuuden tunne

Pirkanmaan hyvinvointialue

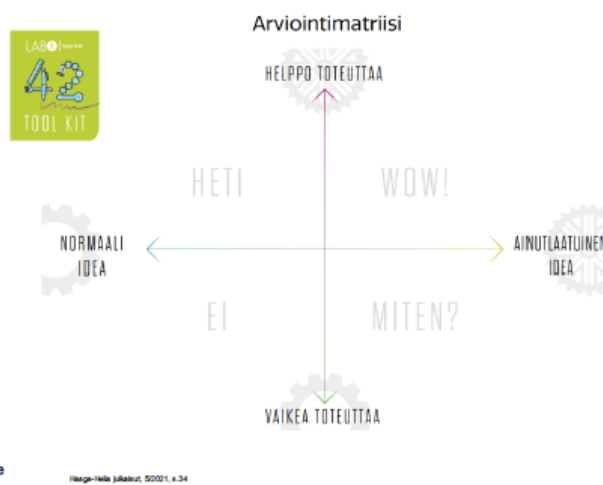
Palvelumuotoilu

- Palvelumuotoilun avulla pystymme suunnittelemaan palveluita, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeisiin
- Haastatteleamalla loppukäyttäjää, pystymme suunnittelemaan palvelun, joka pystyy tarjoamaan ratkaisun johonkin aitoon tilanteeseen heidän elämässään
 - Kohderyhmäymmärrys
 - Yhteiskehittäminen
 - Palvelupolut
 - Käyttäjäprofiilit



PROSESSIT
Ilmango-Hele julkaisu, 5/2021, s.5

Pirkanmaan hyvinvointialue





Yhteystiedot

Outi Kytöneva
Hyvinvointikeskuskoordinaattori
Harjukatu 23, 37100 Nokia
outi.kytoneva@pirha.fi



Pirkanmaan
hyvinvointialue



Erinomainen asiakaskokemus

Työpaja 2: Ammatillaiset

Ohjelma

12.00	Tervetuloa! Asiakastyöpajan kuulumiset ja anti Työpajan tavoitteet
12.30	Virttäytyminen teemaan (pulinatuokio)
12.40	Työpajaosuus 1: Asiakkaan informointi ennen kohtaamistilannetta
13.30	Tauko
13.45	Työpajaosuus 2: Kohtaamistilanne asiakkaan kanssa
14.30	Jatkosuunnitelma
15.15	Palaute

sweco 

Pulinatuokio – mitä elementtejä kohtaamistilanteeseen liittyy?

- Terve-käsi
- Määräinen omaisen saattamana
- Tuore lähi vastapartyteen kanssa



Työpajaosuus 1: Asiakkaan informointi **ennen** kohtaamistilannetta

- Miten **hyvä ensivaikutelma** luodaan jo asiakkaan ensikontaktista?
- Miten hoitopääsyn nopeutta voi kehittää?
- Miten asiakas saa halutessaan yhteyden ammattilaiseen ennen kohtaamistilannetta?
- Miten ennakkomateriaalia voi kehittää selkeämmäksi ja ymmärrettävämmäksi?
- Miten asiakas kohdataan tilanteessa, johon liittyy mahdollisesti pettymyksiä tai harmistumista? Esimerkiksi ajan siirtäminen, peruminen tai myöhässä oleminen TAI toivotun palvelun saamatta jääminen.
- Miten ilmoittautumistilanteessa voidaan jo luoda hyvä asiakaskokemus?

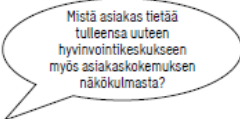
sweco

Työpajaosuus 2: Kohtaamistilanne

- **Miten kohtaamistilanne aloitetaan?**
- Miten tiedonkulkua asiakkaan suuntaan voidaan kehittää?
- Mitä kanavia asiakas voi käyttää kohtaamistilanteessa? Missä tilanteissa asiakas voi itse päättää, että mitä kanavaa käytetään?
- Miten kohtaamistilanteesta tehdään yksilöllinen?
- Miten jatkohoitoon tai -tutkimuksiin ohjaamista voidaan selkeyttää?
- Miten saattaja/omainen huomioidaan kohtaamistilanteessa?
- Miten asiakas voi varmistua, että oma asia on hoidossa ja tiedonkulku eri tahojen kanssa toteutuu?
- Miten voidaan lisätä luottamusta ammattilaisen ja asiakkaan välillä?
- Miten kohtaamistilanteesta saadaan rauhallinen, yksityinen ja luottamusta rakentava?
- **Miten kohtaamistilanne päätetään?**

sweco

Jatkotyöskentely



Mistä asiakas tietää
tulleensa uuteen
hyvinvointikeskukseen
myös asiakaskokemuksen
näkökulmasta?

1. Käykää ryhmänne molempien osuukien tuotokset läpi.
2. Valitkaa sellaiset kehittämiskohteet, jotka selkeästi parantavat asiakaskokemusta.
3. Laatikaa karkea suunnitelma kehittämiskohteiden jatkosuunnittelusta:
 - Millainen työryhmä lähtee suunnitelmaa tarkentamaan?
 - Tarvitsetteko suunnitteluun muita tahoja mukaan?

LIITE 8: ASIAKASPROFIILIT

ASIAKASPROFIILI 1

Rouva A, 87 vuotta

Lukuisia perussairauksia, jotka hyvässä hoitotasapainossa

Puoliso 90 vuotta, jonka omaishoitajana toimii

Digitaaliset taidot heiveröiset



ASIAKASPROFIILI 2

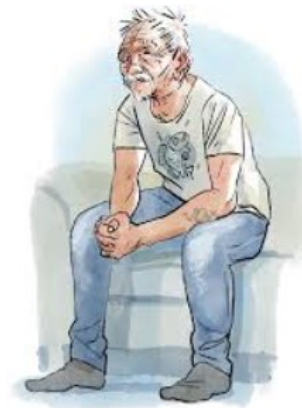
Herra B, 69 vuotta

Jäänyt leskeksi pari vuotta sitten

Ei lapsia

Perussairauksia, joita hoitaa heikosti ja vointi vaihtelee

Digitaaliset taidot hyvät



ASIAKASPROFIILI 3

Herra C, keski-ikäinen. Kiinni kiireisessä työelämässä. Pääasiassa käyttää työterveyden palveluita. Satunnaisesti akuutteja asioita hoitaa perusterveydenhuollossa. Ei voi odottaa takaisinsoittoja.



ASIAKASPROFIILI 4

Perhe, jossa 4 alle kouluikäistä lasta ja 10- sekä 11-vuotiaat lapset. Äiti raskaana. Isä työssä. Perheen pienimmillä lapsilla toistuvia infektioita. Isommilla lapsilla koulussa haasteita. Perusterveydenhuollon palveluiden käyttö runsasta. Vanhempien kieliongelmiin vuoksi yhteydenotto puhelimitse tai digitaalisesti hankalaa.



ASIAKASPROFIILI 5

17-vuotias perusterve nuori, jolla jalkavamman vuoksi liikkuminen vaikeaa. Asuu 20 km keskustan palveluista.

Toistuvasti lyhyen ajan sisällä useita käyntejä perusterveydenhuollossa ja lisäksi

muutamia käyntejä erikoissairaanhoidossa.



ASIAKASPROFIILI 6

Nuori aikuinen, jolla säännöllinen lääkitys. Lääkityksen kanssa runsaasti haasteita.

Ei muista ottaa lääkkeitään ja välillä lääkkeet hukassa. Toistuvia yhteydenottoja vastaanottoimintaan ja käyntejä myös kiirevastaanotolla.

Hoitosuhde Miepässä.



ASIAKASPROFIILI 7

Noin 30-vuotias yksin elävä nainen. Useita yhteydenottoja ja käyntejä perusterveydenhuollossa erilaisten vaivojen vuoksi. Lukuisia tutkimuksia tehty, mutta oireiden syyt eivät ole selvinneet. Turhautunut tilanteeseensa. Pitkään ollut sairauslomalla.



ASIAKASPROFIILI 8

Lapsi 4-vuotta sairastunut ja äidillä hoitolomatodistuksen tarve. Äidin digitaaliset taidot hyvät, mutta aikoja ei ole varattavissa. Takaisinsoiton jättänyt, mutta jonossa paljon puheluita. Tarvitsee hoitolomatodistuksen tänään.



ASIAKASPROFIILI 9

Rouva D, 82 vuotta, näkö heikko. Vuosikontrolleissa käy. Perussairaudet hoitotasapainossa, mutta kokonaistilanne huolettaa.

Herra D, 82 vuotta, muistiongelmia pidempään, nyt tilanne heikentynyt. Puolisoa autellut kotona.

Kotihoito käy kerran viikossa jakamassa molempien lääkkeitä dosettiin.

Soittamalla ottavat yhteyttä. Saattajan apua tarvitsevat kulkemisessa.



ASIAKASPROFIILI 10

Tytär 60 v. hoitaa yksin asuvan 88-vuotiaan äitinsä asioita. Äidillä runsaasti perussairauksia, joiden vuoksi käyntejä lääkärillä, hoitajilla ja kiirevastaanotolla. Tytär työelämässä ja siksi aikataulujen yhteensovittaminen haasteellista. Tytär tyytymätön tilanteeseen.



ASIAKASPROFIILI 11

17-vuotias nuori nainen, joka raskaana 18+2. Epätietoinen ja huolestunut elämäntilanteestaan. DM1, jonka hoitotasapaino viime aikoina heitellyt. Lapsen isä ei ole arjessa mukana. Useita yhteydenottoja vastaanotto toimintaan, kiirevastaanotolle ja neuvolaan.

