SAVONIA

Palvelutoimintamalli Suupirssiin asiakkaan näkökulmasta

Jenni Hapuli

Opinnäytetyö

___. ___. _____

Ammattikorkeakoulututkinto

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU **OPINNÄYTETYÖ**
Tiivistelmä

Koulutusala Kulttuuriala	
Koulutusohjelma Muotoilun koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Jenni Hapuli	
Työn nimi Palvelutoimintamalli Suupirssiin asiakkaan näkökulmasta	
Päiväys 3.5.2012	Sivumäärä/Liitteet 48/11
Ohjaaja(t) Juha Miettinen, Antti Kares	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Savonia-ammattikorkeakoulu, Terveysala, Suupirssi-projekti	

Tiivistelmä

Opinnäytetyön aihe oli rakentaa palvelutoimintamalli palvelun kohderyhmän näkökulmasta Savonia-ammattikorkeakoulun yhdessä yhteistyökumppaneidensa kanssa kehittämälle Suupirssille. Lähtökohtana oli luoda mielikuva ideaalista suun terveydenhuollon palvelusta, jota vertaamalla palvelun nykytilanteeseen löydetään epäkohdat.

Asiakkaan ideaalin palvelukokemuksen luominen tehtiin tarkastelemalla Suupirssin toimintaa eri tilanteissa. Metodina hyödynnettiin ajatusta ihmisen, tilan, tuotteen ja prosessin olennaisista kytköksistä toisiinsa palvelun eri vaiheissa. Työssä havaittiin puutteita toiminnan eri osa-alueilla, ja ne poistamalla saatiin aikaan malli, joka palvelee asiakasta kaikkein parhaimmalla tavalla.

Työ toteutettiin Suupirssin pilotoinneilla syrjäseudun koululla, sekä käytettiin hyväksi hoivayhteisöjen aikaisempien pilotointien materiaalia. Pilotoimalla saatiin tarkka ja objektiivinen kuva palvelusta auton sisältä hoitojen aikana, sekä nähtiin Suupirssi toiminnassa realistisessa ympäristössä.

Lopputuloksena saatiin aikaan versio toimintamallista, jonka on tarkoitus palvella jatkossa kaikkia tulevia liikkuvia suunterveydenhoidon yksikköjä sekä alan yrityksiä ja oppilaitoksia, ja ennen kaikkea saavuttaa muutos parempaan asiakkaan huomioimisessa läpi koko suun terveydenhuollon palvelutoiminnan.

Avainsanat
Palvelutoimintamalli, Suupirssi, asiakaslähtöisyys, palvelumuotoilu, ideaali palvelukokemus

SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES **THESIS**
Abstract

Field of Study Culture			
Degree Programme Degree Programme in Design			
Author(s) Jenni Hapuli			
Title of Thesis Service pattern for the Suupirssi from the customer's point of view			
Date	3.5.2012	Pages/Appendices	48/11
Supervisor(s) Juha Miettinen, Antti Kares			
Client Organisation/Partners Savonia University of Applied Sciences, Sairaalakatu Campus, Suupirssi project			

Abstract

The thesis was about developing a service pattern from the customer's point of view for the Suupirssi of Savonia University of Applied Sciences and their partners. The premise was to create a vision of an ideal service experience in the oral health care. By comparing the vision with today's service the drawbacks were found.

Creating an ideal service experience for the customer was done by scrutinizing Suupirssi's actions in different situations. As the working method was used a thought about affiliations between human, space, product and process at every service moment. Some blemishes were found in different fields of activity and by eliminating them the most optimal scheme for the customer service was created.

The work was done by piloting the Suupirssi in a school in a peripheral region, and the older material from piloting in two nursing homes was also used in the work. Piloting gave an accurate and objective image of the service in the middle of the treatments inside the car, and the Suupirssi was seen working in a realistic environment.

The outcome is a version of the service pattern whose purpose is to serve all the future mobile oral care units, companies and schools, and particularly achieve a change for the better in paying attention to the customer all through the oral health care service.

Keywords
Service pattern, Suupirssi, customer criteria oriented, service design, ideal service experience

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO 7
2 SUUPIRSSI 10
2.1 Kuvaus Suupirssin nykyisestä toiminnasta 10
2.2 Suupirssi työtilana 11
2.3 Suupirssi hoitotilana 12
3 PILOTOINNIT 14
3.1 Pilotointien merkitys 14
3.2 Havaitut puutteet Suupirssissä 14
3.2.1 Puutteet autossa 15
3.2.2 Puutteet toiminnassa 21
3.2.3 Puutteet asiakaspalvelussa 22
3.3 Parannusehdotukset perusteluineen 25
4 SUUPIRSSI PALVELUTARJOOMANA 28
4.1 Mitä viestitään eri sidosryhmille 28
4.1.1 Kohderyhmät 28
4.1.2 Suun terveydenhoitoalan yritykset 29
4.1.3 Opiskelijat 30
5 IDEAALI PALVELUKOKEMUS 32
5.1 Asiakassegmentti 34
5.2 Palvelupolut 35
5.3 Kontaktipisteet 36
5.4 Asiakkaan näkökulma 41
6 LOPPUTULOS 42
6.1 Palvelutoimintamalli 42
6.2 Työn arviointi 44
KUVALUETTELO 46
LÄHTEET 47
AINEISTOT 48
LIITTEET
Liite 1 Suupirssin pilotointi syrjäseudun koululla

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on saavuttaa mahdollisimman positiivinen palvelukokemus Suupirssin asiakkaille tarjoamalla tietopaketti palvelun toimivuudesta asiakkaan näkökulmasta liikkuvan suunhoitoyksikön parissa työskenteleville tahoille. Palvelutoimintamalli auttaa huomiomaan asiakkaan tarpeet ja toiveet pienintä yksityiskohtaa myöten, joten asiakkaan lisäksi myös Suupirssin henkilökunta saa palvelusta kaiken hyödyn irti mahdollisimman tehokkaasti, mikä puolestaan edistää jokaisen toimijan keskittymistä omaan osaamisalueeseensa. ”Palvelumalli on arkkitehtoninen kuvaus niistä kyvykkyyksistä, joilla organisaatio tuottaa arvoa sekä asiakkaalle että itselleen” (Koivuniemi & Simonen 2001, 141).

Opinnäytetyössä tarkastellaan pääsääntöisesti asiakkaan näkökulmaa, mutta ideaalin palvelukokemuksen ymmärtäminen edellyttää myös perehtymistä Suupirssin eri sidosryhmiin. Suuntaa-antavat palvelupolut eri toimintatilanteista auttavat havainnoimaan palvelua laajemmalta alalta. Palvelun tarkastelu kentällä, Suupirssin pilotoinneissa, on tehokas tapa saada välitöntä palautetta suoraan asiakkaalta, suuhygienisteltä sekä pilotointikohteen henkilökunnalta. Tutkimusmenetelmänä hyödynnetään muun muassa innovaatioantropologiaa, joka tarkoittaa asioiden ymmärtämistä erityisesti asiakkaan näkökulmasta, ja korostaa toiminnan taloudellista puolta käytännössä. (Ruckenstein, Suikkanen & Tamminen 2011, 6, 14.)

Palvelutoimintamallille on havaittu olevan tarvetta ympäri maata. Palvelutoimintamallin tarkoitus on auttaa suunhoitoalan oppilaitoksia, opiskelijoita, heidän ohjaajiaan, yrityksiä ja tulevaisuuden liikkuvia suunhoitoyksiköitä kehittymään asiakaspalvelun huippuosaajiksi sekä madaltaa hammashoitoon menemisen kynnystä pelkotilojen tai hoitoon pääsemisen hankaluuden vuoksi.

Raportissa esitellään aluksi Suupirssin auton sekä palvelun ominaisuuksia ja toimintaa sekä niiden vaikutusta palvelun toimivuuteen. Pilotoinnit, joista on saatu suurin osa työssä käytettävistä aineistoista, käydään läpi yksityiskohtaisesti, sillä niiden

kautta voidaan ymmärtää palvelun toimintaa käytännössä, löytää virheet ja korjata ne. Korjaukset esitetään ideaalina palveluna, joka on purettu pala palalta palvelupolkuihin. Palvelua tarkastellaan laajana kokonaisuutena, jonka positiivisuuteen vaikuttavat yhteys ihmisen, tilan, tuotteiden ja prosessin välillä. Näiden lisäksi asiakkaan palvelukokemukseen pureudutaan vielä syvemmälle pohtimalla merkityksiä, tunteita ja toimintoja.

Ideaali palvelukokemus syntyy pikkuhiljaa työn edetessä. Palvelutoimintamalli rakentuu samalla tutkimuksen ohella ja kulkee mukana läpi koko työn konkretisoituen lopuksi esimerkkeinä Suupirssistä. Opinnäytetyötä voi siis ajatella eräänlaisena käyttöliittymänä, joka ohjaa lukijaa kohti lopputulosta, eli ymmärrystä palvelutoiminnan laadun merkityksestä asiakkaan palvelukokemukseen.

Työ on suunnattu suun terveydenhoitoalan ammattilaisille, mutta sen yhtenä tarkoituksena on olla myös palvelutoimintamallin suunnittelun ohjeistona muotoilijoille. Prosessin etenemistä ei kuitenkaan kuvata sanatarkasti, mutta sen tulkinta rivien välistä on selkeää. Moni varmasti ihmettelee, miksi teollinen muotoilija tekee terveydenhuoltoalaan liittyvää palvelutoimintamallia, mutta vastaus on yksinkertainen. Muotoilijan työhön kuuluu ajatella palvelua kokonaisuutena, pintaa syvemmältä, rakentaa mielikuvan täydellisestä palvelusta ja tarjota asiakkaalle konkreettiset ohjeet, kuinka haluttuun lopputulokseen voidaan päästä. Tulokset myös kyetään esittämään sellaisessa muodossa, josta on hyötyä muillekin, kuin ainoastaan asiakkaan omalle yritykselle. Muotoilija on saanut koulutuksen johdonmukaiseen suunnittelutyöhön, joka pätee lähes minkä vain tuotteen tai palvelun suunnitteluun. On siis loogista, että tehtävän suorittamiseen on valittu teollinen muotoilija.

Menetelmät

- Innovaatioantropologia
    - Asiakasta pyritään ymmärtämään asiakkaan omasta näkökulmasta (Ruckenstein, ym. 2011, 6).

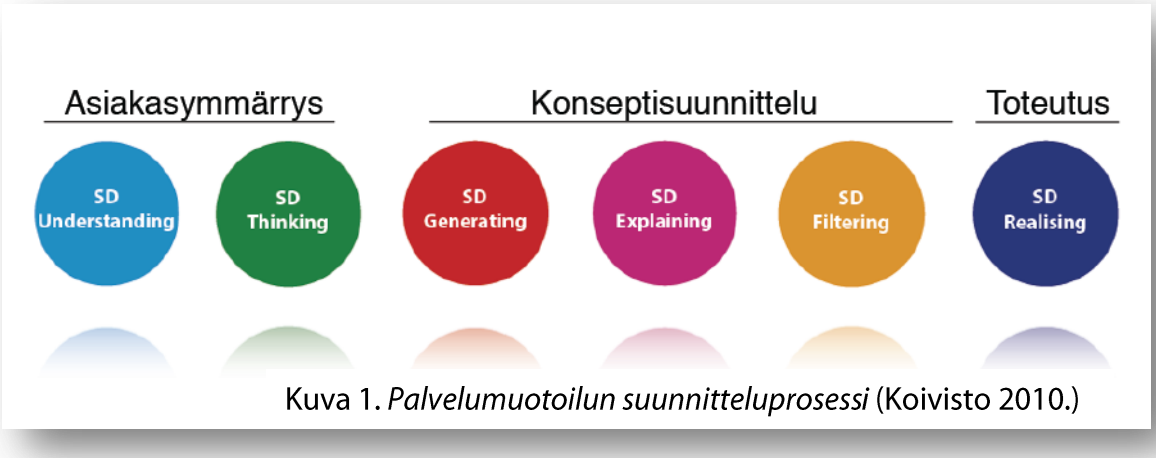
- Etnografia
    - Tutkitaan asiakkaan ja hoitohenkilökunnan kohtaamisia selkeästi rajatuissa tilanteissa (Ruckenstein, ym. 2011, 37).

- Pilotoinnit
    - Konseptin testausta realistisessa ympäristössä.

- Videoiden analysointi
    - Objektiivista tietoa suoraan toiminnasta.

- Laadullinen tutkimus
    - Haastattelut
    - Kokemuksia ja tuntemuksia asiakkailta ja henkilökunnalta.

- Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi



Kuva 1. *Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi* (Koivisto 2010.)

2 SUUPIRSSI

2.1 Kuvaus Suupirssin nykyisestä toiminnasta

Suupirssi on liikkuva suunhoidon palvelutoimintayksikkö, joka on toiminut Pohjois-Savon alueella vuodesta 2011 asti. Palvelu pienentää muun muassa asiakkaalle matkustuksesta aiheutuvia kustannuksia ja parantaa suunterveydenhoitopalvelujen saatavuutta eri puolilla maakuntaa. Suupirssi mahdollistaa hammaslääkärin, suuhygienistin sekä hammashoitajan palvelut suoraan asiakkaan omassa toimintaympäristössä, kuten syrjäseutujen kouluilla sekä hoiva- ja hoitoyhteisöissä. Suupirssin ansiosta näillä yhteisöillä on mahdollisuus tarjota asiakkailleen entistä monipuolisempaa palvelua vaivattomasti. Palvelun tarkoituksena on edistää ihmisten itsehoitovalmiuksia suun terveyden osalta sekä kehittää asiakkaan omien hoitajien tai huoltajien valmiuksia auttaa suun hoidossa. (Suupirssi 2012.)

Suupirssin toimintaperiaate on yksinkertainen. Asiakas, esimerkiksi palvelutalon työntekijä, tilaa Suupirssin hoivayhteisöönsä, ilmoittaa asiakkaiden määrän ja kunnon, sekä pyytää luvat hoitoa varten joko asiakkailta itseltään tai heidän holhoojiltaan. Samalla hän saa ohjeet, kuinka hoivayhteisön tulee varautua auton saapumiseen. Suupirssin henkilökunta valmistelee auton varustuksen kuntoon käyntikohteen tarpeiden mukaan Savonia-ammattikorkeakoulun Terveysalan osaamisalueella sijaitsevassa välinehuollossa.

Suupirssi saapuu asiakkaan luokse sovittuna ajankohtana. Asiakkaat hoidetaan autossa yksi kerrallaan, ennalta sovitussa järjestyksessä. Asiakkaalla saa olla mukanaan saattaja, joka voi halutessaan istua Suupirssin istuintilassa hoidon ajan. Hoidon jälkeen asiakkaalle ja saattajalle annetaan ohjeita suunhoitoon.

Kun kaikki asiakkaat on hoidettu, Suupirssin henkilökunta järjestää hoivayhteisön henkilökunnalle tai lasten vanhemmille ohjaustuokion, jossa he kertovat suunhoidosta. Hoivayhteisöjen henkilökunnalle kerrotaan tarkemmin asiakkaiden suun terveydestä ja esitellään asukkailla olevia proteeseja, jotta he osaavat hoitaa asiakkaidensa suuta jatkossa paremmin. Tilaisuuden järjestäminen kehittää myös opiskelijoiden tietoutta suunhoidosta, ja he saavat kokemusta asiakkaiden ohjauksesta.

2.2 Suupirssi työtilana

Liikkuva työhuone on mielekäs työympäristö, jossa asiakkaiden lisäksi vaihtuvat myös maisemat. Työpaikan sijainti voi vaihdella jopa päivittäin. Arjen vaihtelut pitävät mielen virkeänä, ja aina voi olla varma siitä, ettei seuraava työpäivä ole samanlainen kuin edellinen. Uusi ympäristö pitää työntekijän valppaana ja hyvällä tuulella, mikä on erityisen hyvä asia myös asiakkaan kannalta.

Työtila on valoisa ja yllättävän avara. Auton sisustuksen suunnittelussa on satsattu ergonomiaan ja työskentelyn mukavuuteen. Hoitotuoli, laitteet, kaapit ja tuolit on pyritty sijoittelemaan paikoille, jotka mahdollistavat ergonomisen työskentelyn ja vapaa liikkumisen autossa.

Kuva 2. *Suupirssin sisätilat.*

Matkustuksen ajaksi kaikki irtaimisto kiinnitetään tiukasti kiinni omille paikoilleen, jotta ne eivät vaurioituisi matkan aikana. Kaapistot saa suljettua täysin, eikä mikään pääse lentelemään autossa ympäriinsä. Varus-

teiden kiinnittäminen on todella vaivatonta. Esimerkiksi seinällä oleva tietokoneen näyttö ja auton takaovelle
tarkoitetut portaat on helppo laittaa kiinni tukevilla imukuppimaisilla kiinnikkeillä.

Työtuolit ovat ergonomiset satulatuolit, jotka ovat ihanteelliset pieneen tilaan. Hoitokone on liikuteltava, ja sen paikka on luonnollisesti hoitotuolin vieressä. Välineet on aseteltu kaapistoon hoitotuolin taakse, mistä löytyy myös tehokas imujärjestelmä. Auto on varustettu nykyaikaisilla välineillä; sieltä löytyy jopa suukamera, jonka kuvaa myös asiakas pääsee katsomaan seinällä olevalta tietokoneen näytöltä. Tarkastusten ja hoitotoimenpiteiden tiedot kirjataan Effica-hoito-ohjelmaan. Autosta löytyy myös langaton internet.

2.3 Suupirssi hoitotilana

Tilassa on huomioitu erityisen tarkasti eri käyttäjäryhmien tarpeet. Autoon on asennettu muun muassa pyörätuolihissi, jota Suupirssin henkilökunta ei epäröi käyttää tilanteen sitä vaatiessa. Tukevat kahvat ja kaiteet ovat sopivasti käden ulottuvilla, ja ne helpottavat kulkemista auton portaissa. Myös portaat ovat jämäkät ja riittävän leveät, jotta asiakas voi kulkea niissä turvallisesti. Lisäksi saattaja mahtuu viereen seisomaan ja tukemaan häntä. Autoon on mahdollista tulla myös sivuoven kautta.

Saattajaa varten auton takaosassa istuintila, jossa on mukava penkki sekä naulakko takeille. Penkin vieressä on suuri peili, jonka alla on lavuaari, vesihana ja roska-astia.
Hoidon aikana asiakkaan on halutessaan mahdollista kuunnella rauhoittavaa musiikkia. Soittimena toimii tällä hetkellä radio.

Kuva 3. *Senioripakki.*

Suupirssissä ei voida kuitenkaan hoitaa kaikkia potilaita, joten osa asiakkaista on hoidettava vuodeosastolla. Autosta löytyy senioripakki, joka sisältää kaiken tarpeellisen suun tarkastuksen tekemiseen auton ulkopuolella.

3 PILOTOINNIT

3.1 Pilotointien merkitys

Suupirssin pilotoinnit aloitettiin jo koko projektin varhaisessa vaiheessa. Pilotoimalla saadaan kokemusperäistä tietoa konseptin toimivuudesta ja paljastetaan suunnitteluvaiheessa huomiotta jääneet aihealueet. Konsepti on myös helpompi tuoda esiin, kun se on konkretisoitu, ja näin ollen myös asiakkaat osaavat mieltää palvelun todelliseksi tulevaisuudessa. Pilotointien avulla idean toimivuutta voidaan arvioida, mikä ”innostaa, luo uskoa ja yhteistä näkemystä” (Ruckenstein, Suikkanen, Tamminen 2011, 126). ”Kun ihmiset testaavat ja kehittelevät eteenpäin tuotteita ja palveluita, heiltä kerätyllä tiedolla ja kokemuksilla niitä voidaan hioa ja parannella” (Ruckenstein ym. 2011, 24).

”Innovaatioantropologian näkökulmasta parhaiten tätä maailmaa oppii hallitsemaan ottamalla haltuun erilaisia toimintaympäristöjä ja osallistumalla uteliaasti ja aktiivisesti niiden tapahtumiin. Jalkautumista ihmisten pariin vältellään yrityksissä, koska se on aikaa vievää ja työlästä. Oma kokemus on kuitenkin paras tapa oppia ymmärtämään sitä, miten ihmisten toiminta ja erilaiset pyrkimykset ohjaavat arvonluonnin prosesseja.” (Ruckenstein ym. 2011, 28.)

3.2 Havaitut puutteet Suupirssissä

Vuoden 2011 keväällä Suupirssiä pilotoitiin vanhusten palvelutaloissa muun muassa Tervossa ja Tuusniemellä. Piloitoinneissa havaittiin puutteita sekä autossa että palvelussa. Havainnoista ilmoitettiin välittömästi Suupirssin projektityöryhmälle ja niistä korjattiin ne, mitkä sillä hetkellä voitiin. Suupirssi jatkoi pilotointeja koko vuoden.

Keväällä 2012 pilotoitiin alakoululla (Liite 1), missä kohdattiin edelleen muutamia ongelmia autossa. Tarkastelun pääpaino oli tuolloin kuitenkin palvelun toimivuudessa ja asiakkaan palvelukokemuksessa. Suuhygienistit kirjasivat muistiin omia havaintojaan oppimispäiväkirjaansa, joka on osa heidän kehittämäänsä Suupirssin palvelutoimintamallia suuhygienistin näkökulmasta. Heidän havaintonsa liittyivät pääosin hoitolaitteisiin ja työskentelyn ergonomiaan.

3.2.1 Puutteet autossa

1. Autoon tuleminen/ autosta poistuminen
    - portaikko
    - kaiteet
    - oven avaaminen
2. Työskentely
    - kaltevuus
    - välineiden sijoittelu
    - hoitokoneen sijainti
    - hoitolaitteiden johdot
    - tietoliikenneyhteydet
    - huoltomiehen kutsuminen paikalle
3. Varustus
    - apupöytä
    - kello
    - roska-astia
    - roskan määrä
    - tulostin
    - suojapaperi

1. *Autoon tuleminen/ autosta poistuminen*

Pilotoinneissa huomattiin, että vanha **portaikko** oli aivan liian pieni ja epäkäytännöllinen, sillä asiakkaan oli vaikea kulkea huterilla portailla, eikä siihen mahtunut saattajaa viereen tukemaan. Myöhemmin portaat on kuitenkin vaihdettu jo uusiin, leveämpiin ja tukevampiin.

Vaikka portaat oli vaihdettu uusiin jo liki vuosi sitten, uudet portaat eivät siltikään miellyttäneet täysin. Auton sivuovessa on **sähköinen porras**, jollainen haluttaisiin myös takaovelle. Portaan tulisi olla vain hieman leveämpi. Pyörätuolihissi vie kuitenkin koko oviaukon tilan, kun sitä käytetään, joten sähköporras olisi tällöin tiellä. Portaan tulisikin olla sellainen, että se vetäytyisi automaattisesti sisään, kun pyörätuolihissiä halutaan käyttää.

Oviaukossa olevia **kaiteitakin** moitittiin liian lyhyiksi ja sijainniltaan huonoiksi. Niistä oli vaikeaa ottaa tukea varsinkin, kun asiakas seisoi vielä maassa ja oli astumassa portaille. Asiakkaat toivoivat kaidetta portaiden toisellekin puolelle, mutta ajatus hylättiin, sillä saattajan on mahduttava viereen seisomaan. Asia ratkaistiin parantamalla ovessa olevia kahvoja sellaisiksi, että niistä saa nyt paremmin tukea.

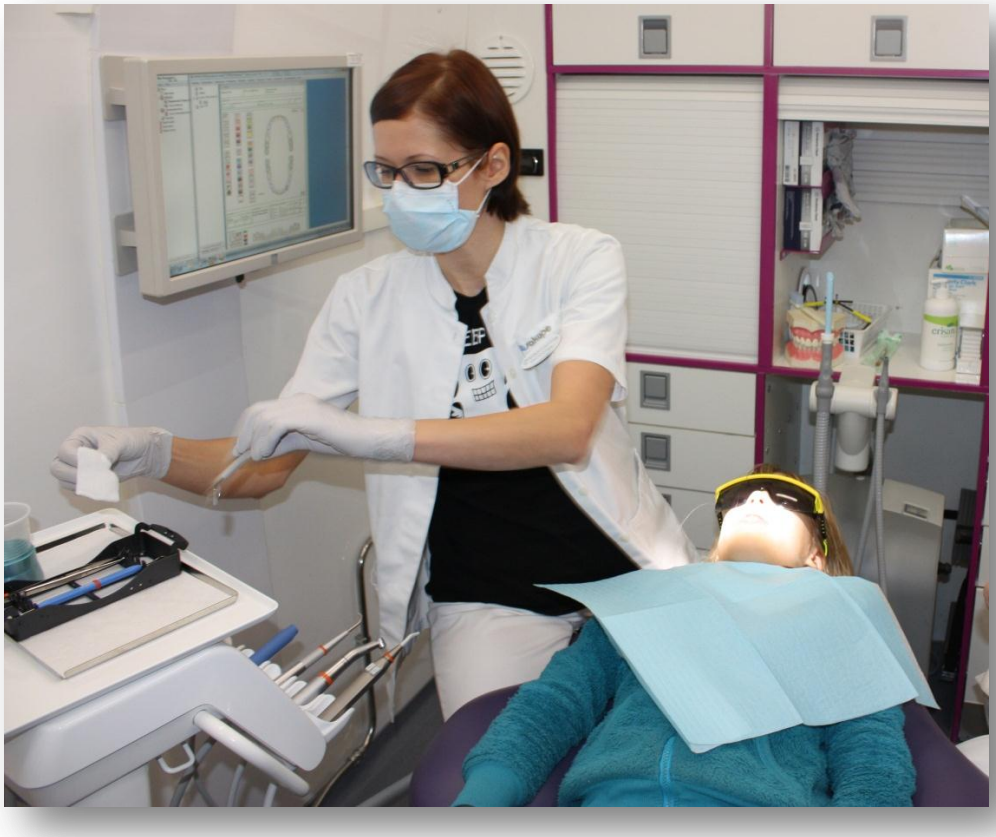
Suurin osa asiakkaista ei ole tottunut käymään pakettiauton sisällä, joten **oven avaaminen** etenkin sisäpuolelta tuottaa päänvaivaa. Kahva ei ole perinteisen näköinen, ja sitä joutuu vetämään napakasti. Myös oven sulkeminen on hankalaa, sillä se pitää paiskata voimalla kiinni. Onneksi toinen suuhygienisteistä on yleensä ovella päästämässä asiakkaan ulos.

2. *Työskentely*

Ongelmaksi huomattiin auton **kaltevuus**. Suupirssin pohjassa on säädettävät tassut, joilla auton saa tasaisesti vaakasuoraan, mutta säätövara ei riitä kovinkaan kaltevalle maastolle. Auto on siis ajettava aina mahdollisimman tasaiselle alustalle. Autosta ei löydy vatupassia, jonka avulla kaltevuuden voisi säätää tarkemmin. Hoi-

tajien satulatuolit tuntuivat valuvan vähän väliä alamäkeen, eikä työskentely asento ollut siis mukava.

Keväällä 2012 pilotoinnissa Suupirssin henkilökuntana oli kaksi suuhygienistiä, jotka ovat tehneet suuhygienistin työtä jo vuosia. He tekivät syrjäseudun koulun oppilaille hammastarkastuksia ja hampaiden pinnoituksia. Pinnoitusten tekeminen oli vähällä jäädä tekemättä, sillä Suupirssistä puuttui valokovettajalaite. Kesken pilotointipäivän toinen suuhygienisteistä joutui lähtemään hakemaan valokovettajaa muutaman kilometrin päässä sijaitsevalta työpaikaltaan opettajalta lainaamallaan autolla. Myöhemmin selvisi, että autossa olikin jo valokovettaja, mutta sitä ei vain ollut löydetty. Varustuksesta puuttui muutamia muitakin tuotteita, jotka oli tuotava Suonenjoelta. Eräskin asiakas joutui käymään kolme kertaan kahden päivän aikana Suupirssissä, sillä autosta puuttui juuri tietyt silloin tarvittavat välineet. Myös **välineiden sijoittelu** laatikostoissa oli epälooginen ja joitain välineitä joutui kurkottelemaan kaukaa kesken hoidon.



Kuva 4. *Kiertoliike ja vähäinen pöytätila.*

Pöytätilan puute nousi ongelmaksi hoidon aikana, kun suuhygienisti käytti **hoitokoneen** välineitä. **Laitteiden johdot** eivät tule Suupirssissä perinteisten hammashoitoloissa olevista asiakkaan päälle tulevasta telineestä, vaan hoitotuolin vieressä lattialla olevasta hoitokoneesta, joten nyt johdot painavat käsivartta, kun niitä käyttää. Laitteiden ottaminen vähän väliä selän takaa sekä johtojen paino aiheuttavat kipuja niska- ja hartiaseudulle sekä käsivarteen. Hoitokoneen päällä on pieni tila instrumenteille, mutta silti hoidon aikana asiakkaan rinnan päälle ehti kerääntyä jo monen monta välinettä.

Kuva 5. *Hoitokone.*

Vaikka suuhygienistit olivatkin harjoittaneet ammattiaan jo vuosia, eivät kaikkien laitteiden toimintaperiaatteet olleet heillekään selviä. **Huoltomies** jouduttiin kutsumaan paikalle, kun imujärjestelmä ylikuumeni kesken päivän. Epäselvä tilanne oli myös silloin, kun eräs laitteista ei lähtenytkään aamulla käyntiin, eivätkä suuhygienistit osanneet arvata ilman apua, että sulake olikin kääntynyt pois päältä.

Autossa oli ongelmia **tietoliikenneyhteyksien** kanssa, ja suuhygienisti-opiskelijat joutuivat kirjaamaan asiakkaiden tiedot ylös käsin. Autossa on tarkoitus käyttää apuna mahdollisimman paljon tietokonetta, joten siellä ei luonnollisestikaan ole kirjoitustilaa. Välillä kaikki pöytätilat olivat niin täynnä tavaraa, että autoon olisi kaivattu pientä apupöytää, jollaista autoon ei kuitenkaan asennettu.

3. *Varustus*

Koululla ei saatu yhteyttä Suonenjoen hammashoitolan omaan tietokantaan, joten tiedot oli kirjattava ruutupaperille. Kirjaaminen oli jälleen hankalaa puuttuvan pöytätilan vuoksi. Suuhygienistit toivoivat, että autoon saataisiin edes jonkinlainen **apupöytä**, sillä hoitojakin tehdessä pöytätilaa on liian vähän, ja välineitä pitää siirrellä jatkuvasti paikasta toiseen. He ehdottivat, että laatikostojen päältä voisi tulla esiin vedettävä pöytä, jonka saisi pois tieltä aina, kun sitä ei tarvitse. Hoitojen aikana välineiden ottaminen selän takaa ei miellytä myöskään asiakasta, sillä asiakkaan suussa ollut suuhygienistin sormi veti asiakkaan päätä mukanaan, samalla kun tämä kääntyi tuolillaan ottamaan välineitä pöydältä.

Työn ohella suuhygienistit löysivät muutamia epäkohtia autosta, josta yksi tärkeimmistä oli **kellon** puuttuminen. He kaipasivat ehdottomasti kelloa seinälle, jotta he voisivat valvoa paremmin ajankulua etenkin pinnoitusten suhteen. Suupirssissä tulee myöhemmin työskentelemään myös hammaslääkäri, joten kello tulisi silloinkin todella tarpeeseen.

Päivän aikana kertyi valtava määrä **roskaa**, ja roska-astia täyttyi äkkiä. Suuhygienistit ihmettelivät, miksi kaikkien välineiden pitää olla **yksittäispakattu**. Pakkaukset eivät tahdo mahtua kaappeihin, ne repeävät ja aiheuttavat lopulta paljon roskaa. Roskien vieminen työpisteeltä roska-astiaankin on Suupirssissä yllättävän työlästä, sillä pienessä tilassa ei ole järin helppoa kulkea, saati sitten silloin, kun asiakas on vielä paikalla, eikä roskia voida heittää asiakkaan yli ja tähdätä roska-astiaan. Autoon tarvitaan siis toinen, pienempi **roska-astia,** toimenpidettä suorittavan työnte-

kijän läheisyyteen, sillä muuten viimeisetkin erittäin tärkeät työskentelytilat täyttyvät roskista.

Kuva 6. *Välinepakkauksia kaapissa.*

Suupirssissä olisi tarvetta myös pienelle **tulostimelle**. Esimerkiksi asiakkaalle on monesti annettava mukaan lappu hänelle suoritetuista toimenpiteistä, ja kirjoitustilan puuttuessa lappuja on työlästä ja hidasta kirjoittaa käsin.

Asiakkaan rinnan päälle asetettava **suojapaperi** sai myös kritiikkiä, sillä roskan määrä autossa on valtava ja paperit ovat kalliita. Suupirssi haluaa olla mahdollisimman paperiton ja hoitaa kaikki asiat tietokoneella, joten miksei suojapapereitakin siis korvattaisi suojaviitalla? Suuhygienistit sanoivat käyttävänsä sellaista erittäin mielellään, eivätkä he haluaisi käyttää enää suojapapereita.

3.2.2 Puutteet toiminnassa

1. Ennen Suupirssin tuloa
    - muistilista
    - sähköpistokepaikka
    - tiedotus neuvonta- ja ohjaustuokiosta
2. Paikalla
    - vuodenaika
    - sisätilat jäähtyvät nopeasti
    - kuumuus
    - sään vaikutus

1. Ennen Suupirssin tuloa

Hoivayhteisön valmistautuminen Suupirssin tuloon oli vielä keväällä 2011 sekavaa. Tuolloin ei ollut olemassa mitään virallista **muistilistaa**, jonka olisi voinut toimittaa palvelutaloon varauksen yhteydessä, vaan ohjeet kerrottiin puhelimessa tai sähköpostilla. Asiakas ei saanut tarkkaa tietoa Suupirssi-palvelusta ja sen toiminnasta, joten paikanpäällä ei esimerkiksi osattu varata autolle **sähköpistokepaikkaa** palvelutalon oven läheisyydestä. Lisäksi paikan koko henkilökunta ei ollut varautunut suuhygienistiopiskelijoiden järjestämään **neuvonta- ja ohjaustuokioon**. Syksyllä 2011 kohderyhmille laadittiin kuitenkin muistilistat, joita etukäteen noudattamalla Suupirssin vierailu tulee sujumaan ilman suurempia ongelmia.

2. Paikalla

Myös **vuodenaika** vaikuttaa Suupirssin toimintaan. Kovilla pakkasilla autolla oli ongelmia vesisäiliön jäätymisen kanssa, ja jokaisen ovenavauksen yhteydessä auton **sisätilat jäähtyivät nopeasti**. Toisaalta autossa tulee pian todella **kuuma**, kun lämmittimet ovat päällä. Ihanteellisin aika Suupirssille onkin kevät ja syksy, jolloin esimerkiksi koululaisten hammastarkastukset usein tehdään. Koululaiset voivat mennä tuolloin autoon ilman ulkovaatteita, ja näin säästetään myös aikaa, kun jo-

kaisen ei tarvitse pukeutua ja riisuuntua välillä, eikä oppilaiden tarvitse olla poissa oppitunneilta kuin ainoastaan hoidon vaatima aika.

Syrjäseudun koululla havaittiin **sään vaikutus** myös työpäivään. Rankan lumisateen vuoksi työskentely oli lopetettava jo hyvissä ajoin, jotta Suupirssi saataisiin ajettua turvallisesti takaisin Kuopioon. Asia on ymmärrettävä, eikä sitä voi juurikaan muuttaa, sillä työntekijöiden turvallisuudesta ei tingitä. Huonon sään vuoksi Suupirssi ei kuitenkaan kykene välttämättä ottamaan kaikkia asiakkaita hoitoon juuri sinä päivänä.

3.2.3 Puutteet asiakaspalvelussa

1. Autoon tuleminen
    - pukeutuminen
    - ihmisten käsittely
2. Hoidon aikana
    - asiakasta ei huomioitu
    - ujostelu
    - hiljainen puheääni
    - asiakas ei saanut vastata kysymyksiin
    - äänensävy
    - outoja termejä
    - taustamusiikki
    - melu
    - asiakas puristuksissa suuhygienistien välissä
    - suojalasit
3. Hoidon jälkeen
    - siivoaminen
    - kaikki olivat hiljaa
    - hyvästely
    - autosta hyppääminen

1. *Autoon tuleminen*

Palvelutaloissa meni talvella paljon aikaa vanhusten **pukemiseen** muutaman minuutin ulkoilua varten. Autossa oli lämmin, joten takki oli kuitenkin otettava heti pois. Kaikkia potilaita ei voi edes päästää ulos kovalla pakkasella, joten kevät ja syksy olisivat parasta aikaa heillekin. Pakkasella heikkokuntoiset hoidetaan kuitenkin hoivayhteisön sisätiloissa ja muut hoidetaan autossa. Talvella huolehditaan kuitenkin, että auton ja ulko-oven välimatka on varmasti mahdollisimman lyhyt.

Palvelutalon hoitohenkilökunta huolehti asiakkaiden tuomisesta autoon ja usein he avustivat myös asiakkaan nostamisessa pyörätuolista hoitotuoliin. Suuhygienistiopiskelijat eivät ole saaneet riittävästi koulutusta **ihmisten käsittelystä**, sillä eräskin asiakkaista valitti tuskissaan kipua, joka aiheutui väärästä nostotekniikasta.

2. *Hoidon aikana*

Asiakaspalvelussa ilmenneet puutteet olivat inhimillisiä, sillä työskentelytilanne oli monelle uusi. Kuitenkaan jännittynyttä ja pelokasta **asiakasta ei huomioitu** tilanteen vaatimalla tavalla riittävästi. Opiskelijat **ujostelivat** asiakkaan kanssa, eivätkä pahimmillaan puhuneet asiakkaalle koko hoidon aikana kuin muutaman sanan. Asiakas makasi ihmeissään hoitotuolissa, kun opiskelijat tekivät jotain hänen suulleen, ja kun he vihdoin sanoivat jotain, oli **ääni** niin hento ja hiljainen, ettei vanha asiakas edes kuullut heitä.

Kokeneet suuhygienistit sen sijaan kertoivat lapsiasiakkailleen koko ajan, mitä he tekevät. Toiminta tuntui kuitenkin olevan välillä niin hektistä, että asiakas pääsi unohtumaan. Asiakkaalle kyllä juteltiin välillä, mutta tämän **ei aina annettu vastata** kysymyksiin, sillä hänen suussaan oli instrumentti, tai suuhygienisti ehti usein vaihtaa aihetta, ennen kuin asiakas ehti vastata.

Toisen suuhygienistin työskennellessä Suupirssissä yksin hetken aikaa hänen **äänensävynsä** muuttui hyvin tiukaksi asiakasta kohtaan. Tyyli oli asiallinen, mutta hän käytti puheessaan vain **outoja termejä**, joita ei selitetty. Imurin ollessa päällä

suuhygienistin puheesta ei saanut mitään selvää. Kesken kaiken toinen suuhygienisti palasi autoon ja asiakas säikähti, sillä hän ei nähnyt, kuka tuli.

Työskentely keskeytyi aika ajoin, koska hoitovälineiden johdot takertuivat hoitokoneen jalkoihin. Koneiden ollessa päällä radiosta kuuluvaa **taustamusiikkia** ei kuule lainkaan, vaikka moni asiakas kaipaisi sitä juuri pahimman metelin aikaan. **Melu** yltyikin autossa välillä yllättävän kovaksi.

Pienessä tilassa ja tarkkaa työskentelyä vaativassa tilanteessa suuhygienistit painautuvat asiakasta vasten, jolloin asiakas on todella **puristuksissa** heidän välissään. Suurin osa lapsiasiakkaista oli jännittyneitä autoon tullessaan etenkin hoidon alkaessa, ja osalle sanottiinkin, ettei kyseessä ole kuin tarkastus, ja sitä ei tarvitse pelätä lainkaan. Sen sijaan osa jätettiin täysin huomiotta, vaikka muutama oli täysin jäykkänä hoitotuolissa sekä osa heistä tärisi.

Monesti hoitojen alussa **suojalasit** unohdettiin laittaa asiakkaalle, ennen kuin valo käännettiin heidän kasvojaan kohti. Asiakas joutui kärsimään häikäisystä myös hoidon päätyttyä, sillä lasit myös otettiin heiltä pois, ennen kuin valo käännettiin poispäin.

Kuva 7. *Hoitotilanne.*

3. Hoidon jälkeen

Hoidon päätyttyä asiakasta laiminlyötiin, sillä suuhygienistit aloittivat auton **siivoamisen**, ja infolappua odottanut asiakas tunsi olevansa vain siivouksen tiellä. Lisäksi kaikki olivat aivan **hiljaa** pitkän aikaa. Palvelutalon pilotoinneissa asiakkaan autoon tuonut hoitaja sanoi hakevansa asiakkaan pois puolen tunnin kuluttua. Hoito ehti kuitenkin valmistua jo 20 minuutissa, joten opiskelijat istuivat hiljaa autossa asiakkaan kanssa, kunnes hoitaja lopulta tuli paikalle. Asiakkaan poistuessa autosta, toisinaan vain toinen suuhygienisteistä **hyvästeli** tämän. Pyörätuolihissiä käytettäessä unohdettiin usein laittaa portaat takaisin oven eteen. Suupirssin työntekijät ja palvelutalon hoitohenkilökunta joutuivatkin useasti **hyppäämään alas** autosta.

3.3 Parannusehdotukset perusteluineen

Suupirssi on vielä kehitysvaiheessa, eikä sitä voi varsinaisesti kritisoida jokaisesta puutteestaan. Toisaalta puutteet on otettava huomioon jo suunnittelun varhaisessa vaiheessa, jotta palvelu saataisiin hiottua mahdollisimman ideaaliksi projektin aikataulun sisällä.

Suupirssin varustelutaso on erittäin hyvä, mutta tulevaisuudessa vastaavanlaisiin liikkuvan suunhoidon yksikköihin on lisättävä pöytätilaa ja roskien paljouteen on puututtava. On hyvä idea, jos autoon laitetaan toinen roska-astia hammaslääkärin paikan läheisyyteen, mutta toisaalta roskien määrää olisi pystyttävä vähentämään jo Suupirssin ekologisen ajattelutavankin kannalta. Mikäli instrumentteja ei pakattaisi yksittäin, roskaa kertyisi huomattavasti vähemmän, ja asiakkaan rinnan päälle asetettavan suojapaperin voi korvata esimerkiksi kumisella suojaviitalla, joka on helppo pyyhkiä puhtaaksi käytön jälkeen.

Suupirssiin on lisättävä varusteita etenkin siinä vaiheessa, kun hammaslääkäri aloittaa työskentelyn autossa. Toiminnan mahdollistamiseksi auto kaipaa vielä monia laitteita, joiden sijoittelu on mietittävä tarkkaan kompaktissa tilassa. Auton varuste-

lua voi muuttaa jokainen auton rakentaja tietysti tarpeen mukaan, mutta jokaiselle pätee sääntö, että asiakkaan positiivisen palvelukokemuksen tulee olla tärkeysjärjestyksessä etusijalla työntekijöiden ergonomian ohella.

Asiakkaan rauhoittamiseen ja hoitajien työvireyteen vaikuttava taustamusiikki on loistava ajatus, mutta musiikki menee hukkaan juuri tärkeimmällä hetkellä, kun asiakasta pelottaa eniten. Ääni hukkuu koneiden meluun. Asiakkaalle voisi tarjota heti alussa mahdollisuutta kuunnella musiikkia kuulokkeiden kautta, ja hän voisi itse säätää äänen voimakkuutta tarpeen mukaan. Toisaalta liian kovaäänisen musiikin kuuntelu voi aiheuttaa sen, ettei asiakas kuule hoitajien puhetta.

Suupirssi ei anna asiakkaalle tarkkoja aikatauluja, milloin on kenenkin vuoro tulla autoon. Asiakas joutuu siis varaamaan käytännössä koko päivän suun hoitoa varten. Toisaalta aikataulut hidastaisivat Suupirssin toimintaa, jos osa hoidoista saataisiinkin suoritettua aikataulua nopeammassa tahdissa. Tällöin päivän aikana tulisi turhaa odottelua. Aikatauluttomuus mahdollistaakin toiminnan tehokkuuden. Asiakkaita voidaan ottaa heti toinen toisensa jälkeen hoitoon, ja päivän aikana voidaankin hoitaa kymmeniä asiakkaita. Useimmat asiakkaista ovatkin esimerkiksi koululaisia ja hoivayhteisön asukkaita, joten aikatauluttomuus harvoin haittaa heidän arkeaan.

Hoiva- ja hoitoyhteisöille sekä koululle on koottu muistilistat, joissa on kerrottu lyhyesti, mitä kenenkin pitää tehdä ennen Suupirssin saapumista. Listat löytyvät kohderyhmille suunnattujen Suupirssin esittelyanimaatioiden lopussa. Animoitu tietopaketti on tarkoitus lisätä Suupirssin internetsivustolle mahdollisimman pian. Tuotos on minun itseni ja toisen teollisen muotoilun opiskelijan, Liisa Hirvosen käsialaa, ja toteutuksesta vastasivat graafisen viestinnän opiskelijat Tinja Paananen ja Marjo Suvanto. On tärkeää, että asiakkaat saisivat tutustua Suupirssiin etukäteen, ettei varsinaisena toimenpide päivänä kellään olisi enää epäselvyyksiä. Nettisivuilta tulisi saada vastaukset kaikkiin kysymyksiin, jopa niihin, joita ei keksitä edes kysyä. Animaatio toimii käyttöliittymänä, joka kertoo käyttäjälleen kaiken oleellisen Suu-

pirssistä. Lisätietoja löytää muualta sivustolta. Animaatio on suunnattu kaikille kohderyhmien jäsenille, lapsista vanhuksiin, sekä tietenkin yhteisöjen henkilökunnille.

Kuva 8. *Animaation päävalikko.*
Kuvat 9-12. *Otteita animaatiosta.*
(Hapuli, J., Hirvonen, L., Paananen, T. & Suvanto, M. 2011.)

4 SUUPIRSSI PALVELUTARJOOMANA

4.1 Mitä viestitään eri sidosryhmille

Innovaatioantropologian näkökulmasta on ensiarvoisen tärkeää tarkastella palvelua asiakkaan näkökulmasta. Mitä asiakkaalle myydään? Minkä viestin asiakas saa? Mitä asiakkaalle jää mieleen palvelusta sen koettuaan? Muun muassa näihin kysymyksiin on löydettävä vastaukset, jotta asiakkaan palvelukokemuksesta voidaan todella luoda jotain positiivista ja mieleenpainuvaa asiakkaalle. (Ruckenstein, ym. 2011.)

4.1.1 Kohderyhmät

Suupirssin pääkohderyhmää ovat hoito- ja hoivayhteisöjen asiakkaat, henkilökunta ja omaiset, sekä syrjäseutujen koulujen oppilaat, henkilökunta ja vanhemmat. Toiminnan tulee siis palvella kaikkia tahoja yhtäläisesti.

Suupirssi on uudenlainen tapa hoitaa suun terveyttä, ja jo pelkkä auto saa ihmisten kiinnostuksen heräämään. Auton ulkonäkö on iloinen ja asiallinen. Violetin sävyjä ei ole perinteisesti liitetty terveydenhuoltoon, joten se vie asiakkaan huomion pois hampaiden hoidosta ja mahdollisista hampaiden hoitoon liittyvistä pelkotiloista. Violettia kuvataan henkisyyden ja viisauden väriksi, ja sillä uskotaan olevan parantava ja hermostuneisuutta lieventävä vaikutus (Reid 2000, 32, 81). Valkoinen väri sen sijaan viestii puhtaudesta ja valoisuudesta, mikä kuvaa hyvin myös Suupirssin sisätiloja. Siisti ja ammattimainen ulkomuoto luo mielikuvan Suupirssin laadusta suunhoitopalveluna ja violetti piristää ilmettä sekä erottaa palvelun muista terveydenhuollon palveluista.

Palvelun tilaaminen on yleensä hoitoyhteisön tai koulun henkilökunnan käsissä, joten asiakkaan ei itse tarvitse nähdä muuta vaivaa, kuin saapua paikalle sovittuna

ajankohtana. Hoitoyhteisössä elävän asiakkaan ei tarvitse huolehtia myöskään hoidon jälkeen, sillä hoitohenkilökunta saa ohjeet asiakkaan suun hoitoon.
Suupirssi tarjoutuu asiakkaalle positiivisena hyödykkeenä, josta ei koidu vaivaa ja se on helppo tapa hoitaa monen asiakkaan suut kerralla kuntoon. Asiakkaiden ei tarvitse lähteä enää itse järjestämillään kyydeillä kauas kaupunkien keskustoihin, mikä helpottaa monien eri tahojen elämää. Vanhempien ei tarvitse lähteä viemään lapsia hammashoitolaan kesken työpäivän, eikä palvelutalon asukkaan omaisten tarvitse huolehtia riittävän hammashoidon toteutumisesta hoivayhteisössä, missä hoitohenkilökunnan aika ei usein riitä jokaisen asiakkaan hammashoitolareissuille. Jo sanat ”liikkuva suunhoitoyksikkö” herättävät kiinnostusta monissa, jotka ovat joutuneet joskus kamppailemaan hammaslääkäriaikojen omaan aikatauluun sovittamisen kanssa.

Hammashoidon ei tarvitse enää häiritä myöskään opettajien ja oppilaiden päivärytmiä, sillä pitkiä poissaoloja ei pääse syntymään oppilaiden käydessä Suupirssissä nopeasti kesken oppi- tai välitunnin. Lapset eivät jää paitsi tunnilla käydyistä asioista, ja he oppivat, että hampaiden hoidattaminen ei ole mikään vaivalloinen, ikävä tai aikaa vievä prosessi. Myös koulun henkilökunta suhtautuu hammashoitoon suopeammin, kun se ei aiheuta heille ongelmia työskentelyssä. Pienellä vaivalla koko koulun oppilaiden suut tulevat kuntoon ja yhteisö voi taas keskittyä opiskeluun.

4.1.2 Suun terveydenhoitoalan yritykset

Voisi olettaa, että monet suun terveydenhoitoalan ammattilaiset suhtautuisivat Suupirssiin vähättelevästi, onhan se sentään vain auto. Eiväthän lääkäritkään hoida asiakkaitaan ambulanssissa muutoin kuin hätätilanteessa.

Syksyllä 2011 Helsingin Messukeskuksessa esiteltiin Suupirssiä Hammaslääkäripäivillä, ja tuolloin ammattilaiset saivat tutustua autoon paikan päällä ja kommentoida

palvelua. Palaute oli erittäin myönteistä, ja työskentely liikkuvassa suunhoitoyksikössä kiinnosti useita. Suupirssi erottui edukseen Messukeskuksessa, sillä olihan se toki ainut auto hallissa, mutta jo sen konsepti herätti kiinnostusta kävijäjoukossa.
Ei ole mikään ihme, että Suomessa ja ympäri maailmaa aletaan rakentaa vastaavanlaisia suunterveydenhuollon mobileja yksikköjä, sillä niille on tarvetta, ja ihmiset ovat alkaneet arvostamaan työympäristöön ja viihtyvyyteen panostamista entistä enemmän. Suupirssi tarjoaa työntekijälle jatkuvasti vaihtuvat olosuhteet, ympäristön ja asiakaskunnan.

On vain ajan kysymys, kun suunhoitoalan ammattilaiset hyväksyvät liikkuvat suunhoitoyksiköt yhdenvertaisiksi työpaikoiksi perinteisten hammashoitoloiden rinnalle. Suupirssi on asiallinen ja ammattimainen esimerkki tulevaisuuden suunterveydenhoidon mahdollisuuksista. Suupirssi on jo heti projektin alkuvaiheista saakka tuonut itseään esille ja antanut niin positiivisen kuvan, ettei kukaan voi väittää sitä epäonnistuneeksi konseptiksi tai utopistiseksi ideaksi. Kun alan ammattilaiset hyväksyvät Suupirssin ja mieltävät sen päteväksi suunhoitomuodoksi, vähitellen se vakiinnuttaa asemansa myös asiakkaiden mielissä.

4.1.3 Opiskelijat

Savonia-ammattikorkeakoulun Terveysalan oppilaitoksen opiskelijat ovat olleen mukana Suupirssin kehittämistyössä, joten opiskelijoilla on ja tulee olemaan läheinen suhde Suupirssiin, sillä se on heidän oman koulunsa tuotos. Myös Kuopion yliopiston opiskelijat pääsevät työskentelemään Suupirssissä, joten myös he saavat tuntumaa liikkuvassa suunhoitoyksikössä työskentelystä jo opiskeluaikana. Tällöin heidän on helpompi siirtyä työelämässään työskentelemään liikkuvaan suunhoitoyksikköön. Suupirssi tarjotaan opiskelijalle erilaisena työskentelyn vaihtoehtona, ja voisi olettaa, että osa opiskelijoista innostuu aiheesta jopa niin paljon, että he olisivat valmiita perustamaan joskus oman yrityksen perustuen terveydenhoidon liikuteltavuuteen.

Suupirssin yksi tarkoitus on tarjota opiskelijalle käytännön kokemusta asiakastöistä ja -palvelusta. Kompaktissa tilassa opiskelija saa käytännössä yksityisopetusta ohjaajalta ja pääsee itse näyttämään kykynsä tosi tilanteissa. Suupirssin avulla opiskelijat saavat kokemusta erilaisista asiakkaista jo opiskeluaikana, mikä puolestaan edistää heidän työelämän valmiuksiaan. Laajan kokemustaustan omaava opiskelija myös työllistyy helpommin.

5 IDEAALI PALVELUKOKEMUS

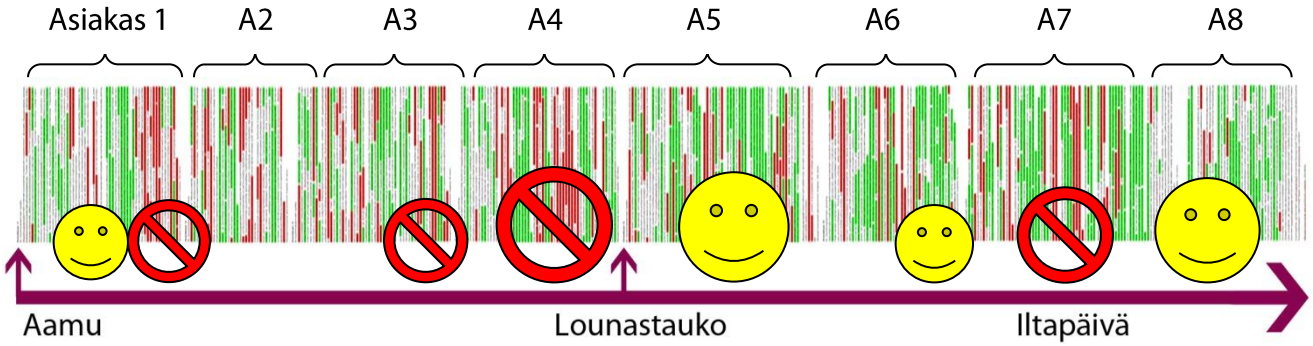
Suupirssissä on paljon hyvää jo nyt, vaikka pilotointien myötä sekä autosta että palvelusta löytyi paljon kehittämisen varaa. Oheisessa kuvassa on raportti syrjäseudun koulun pilotointipäivän kulusta asiakas asiakkaalta. Raportti (Liite 1) on koottu autossa kuvatun videomateriaalin perusteella kirjaamalla siihen kaikki hoidonaikana tapahtuvat asiat, ja merkitsemällä ne sitten joko punaisella tai vihreällä värillä. Kuva sen sijaan on muodostettu kutistamalla raportti yhdeksi kuvaksi, ja kääntämällä sivuttain. Vihreällä värillä merkityt palkit tarkoittavat asiakkaalle positiivista kokemusta ja punaiset negatiivista. Keltaiset hymiöt merkitsevät erityisen hyvän ja punaiset kielto-merkit huonon palveluhetken ajankohtaa.

Osa huomioista liittyy auton ongelmiin, jotka liittyvät epäsuorasti kuitenkin myös asiakkaan saaman palvelun laatuun. ”Tuotteet ja palvelut sijaitsevat yrityksen ja asiakkaiden tai loppukäyttäjien rajapinnassa, johon kuuluvat myös yrityksen viestintä, toimintaympäristö sekä henkilökunnan käyttäytyminen” (De Mooij, Kortesmäki, Lammi, Lautamäki, Pekkala & Sinkkonen 2005, 33).

Kuvasta nähdään, kuinka ongelmia on eniten heti päivän alussa, ja positiiviset asiat lisääntyvät päivän edetessä. Aamun ongelmat johtuivat lähinnä teknisistä syistä ja suuhygienistien toiminta ei ollut ehtinyt vielä vakiintua rutiiniksi. Suuhygienistit jaksavat jutella aamun ensimmäisten asiakkaiden kanssa ja tunnelma autossa on miellyttävä. Kuitenkin suuhygienistien vireystason laskiessa päivän mittaan, ei esimerkiksi iloisia keskusteluita käydä asiakkaan kanssa enää niin usein.

Parasta palvelua asiakas sai keskipäivän aikaan, heti lounastauon jälkeen. Vastaavasti palvelu oli heikoimmillaan juuri ennen taukoa. Päivän edetessä virheitä havaittiin tasaisin väliajoin, varsinkin hoitojen loppupuolella. Asiakas toivotettiin tervetulleeksi autoon, mutta toimenpiteen valmistuttua asiakas jäi usein vaille huomiota.

Pilotointipäivän lähestyessä loppuaan toiminta kuitenkin muuttui jälleen innokkaaksi ja tehokkaaksi.



Kuva 13. *Pilotointipäivän kulku.*

Ideaalia palvelua kuvatessa kaaviossa ei saisi olla yhtään punaista väriä, eli virheitä ei saisi tapahtua. Suupirssin toiminta voi kuitenkin olla todellisuudessa vain teoriassa ideaali, sillä palvelua suorittavat henkilöt tulevat tekemään jatkuvasti inhimillisiä virheitä, joita ei voida poistaa, eikä täten myös ottaa huomioon palvelun ideaalin määrittämisessä.

Palvelumuotoilija Mikko Koivisto määrittää palvelumuotoilun päämäärät palvelun kehityksessä seuraavasti:

Palvelun tulee olla

- hyödyllinen
- käytettävä
- johdonmukainen
- haluttava
- erilaistava
- tehokas
- tuloksellinen

(Koivisto 2010).

Listaa käytetään nyt palvelutoimintamallin suunnittelun lähtökohtana. Suupirssipalvelun tulee siis täyttää nämä ehdot ollakseen hyvä palvelu. Pilotointien doku-

mentoinnissa sekä kohderyhmien haastatteluissa on käynyt ilmi, että Suupirssi täyttää edellä mainituista ehdoista jo ainakin suurimman osan.
Suupirssi on todettu hyödylliseksi monin eri tavoin. Toistaiseksi palvelu on herättänyt asiakkaissa paljon kysymyksiä, mutta niihin saadaan vastaus jatkossa Suupirssin internet-sivuille koottavan tietopaketin avulla, ja palvelun saavuttaessa tunnettuuttaan, tieto tulee leviämään myös suullisen tiedon sekä muun mainonnan kautta. Täten myös käytettävyys-ehto tulee täytettyä, kun asiakkaille annetaan tietoa. Palvelu on helppo ymmärtää, käyttää ja saavuttaa. Johdonmukaisuuttakin palvelusta toki jo löytyy, mutta palvelussa tulisi panostaa vielä enemmän asiakkaan perehdyttämiseen ennen ja jälkeen hoidon.

Asiakkaat ovat olleet erittäin kiinnostuneita Suupirssistä, joten se on siis haluttava palvelu. Yksi kiinnostusta herättävä puoli on ehdottomasti palvelun erilaisuus verrattuna kilpailijoihin.

Asiakkaita saadaan hoidettua päivän aikana parhaillaan kymmeniä, laadusta tinkimättä, joten Suupirssin voi katsoa olevan myös tehokas. Muutaman vuoden päästä toiminnan tuloksia voisi uskoa alkaa jo näkymään, esimerkiksi eri kohderyhmien suun terveydentilassa, ennaltaehkäisyn merkityksen korostumisessa sekä asiakkaiden itsehoitovalmiuksien parantumisessa. Yhtenä tuloksena voidaan varmasti pitää myös vastaavanlaisten liikkuvien suunhoitoyksiköiden lisääntymistä.

5.1 Asiakassegmentti

Suupirssin asiakassegmenttiin kuuluvat luonnollisesti kaikki potilaat, lapsista vanhuksiin ja invalideihin, sekä heidän omaisensa ja yhteisöjen henkilökunnat. Oheiseen kuvaan on listattu suuri osa Suupirssin kanssa tekemisissä olevista tahoista, joista kaikilla on jonkinasteinen suhde asiakkaan palvelukokemukseen. Jokaisella on kontaktipisteensä Suupirssin kanssa, ja ne on mahdollista purkaa auki palvelupoluiksi.

Kuva 14. *Henkilöt.*

5.2 Palvelupolut

Palvelu on kronologinen tapahtumaketju, palvelupolku, joka muodostuu peräkkäisistä palvelutuokioista, eli asiakkaan ja palveluntarjoajan välisen vuorovaikutuksen tapahtumahetkistä. Palvelupolku rakentuu aina palveluntarjoajan määrittämän kaavan sekä asiakkaan tekemien valintojen mukaan. (Koivisto 2010.)

Suupirssin asiakasyhteisön palvelupolku yksinkertaisimmillaan:

1) Asiakas havaitsee tarpeen suun terveystarkastuksille omassa yhteisössään.
2) Asiakas tilaa Suupirssin.
3) Asiakas noudattaa saamiaan esivalmisteluohjeita.
    a. Potilas-asiakas saapuu paikalle sovittuna ajankohtana.
    b. Potilas-asiakas saa hoidon.
    c. Potilas-asiakas saa jatkohoito-ohjeet.
    d. Potilas-asiakas poistuu autosta.
4) Asiakas saa jatkohoito-ohjeet
5) Asiakas toimii jatkohoito-ohjeiden mukaisesti

Samaan aikaan Suupirssin henkilökunnan palvelupolku menee näin:

1) Suupirssi saa tilauksen.
2) Henkilökunta antaa asiakkaalle toimintaohjeet.
3) Auto varustetaan ja valmistellaan lähtökuntoon.
4) Suupirssi ajetaan kohteeseen sovittuna ajankohtana.
5) Auton laitteet valmistellaan hoitoja varten.
6) Henkilökunta vaihtaa työasut ylleen.
7) Asiakas pyydetään sisään.
8) Asiakas hoidetaan ja tiedot kirjataan ylös.
9) Asiakkaalle laaditaan jatkohoito-ohjeet.
10) Asiakas hyvästellään,
11) Auto siivotaan, irtaimisto kiinnitetään paikoilleen.
12) Suupirssi ajetaan takaisin lähtöpaikkaan.
13) Auto siivotaan, tankataan, huolletaan.

5.3 Kontaktipisteet

”Jokainen palvelutuokio koostuu miljoonista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas kokee palvelun aistiensa kautta (kuulo, näkö, maku, haju, tunto jne.)” (Koivisto 2010). Kontaktipisteitä ovat ihmiset, tilat, tuotteet ja prosessit.

Ihmiset-kategoriaan kuuluvat keskeisimpinä asiakkaat ja Suupirssin henkilökunta. Vuorovaikutus heidän välillään muodostaa palvelun ytimen. Ohjaamalla palvelun-tarjoaja-osapuolta toiminnassaan saadaan aikaan välitön vaikutus asiakkaan palvelukokemukseen. (Koivisto 2010.)

Tila on paikka, jossa asiakas kokee palvelun. Suupirssin tapauksessa asiakkaan kohtaamat tilat ovat auton hoitotilan lisäksi asiakkaan oma toimintaympäristö, esimerkiksi koulu, parkkipaikka, koti, puhelin ja internet. Tilat vaikuttavat asiakkaan palve-

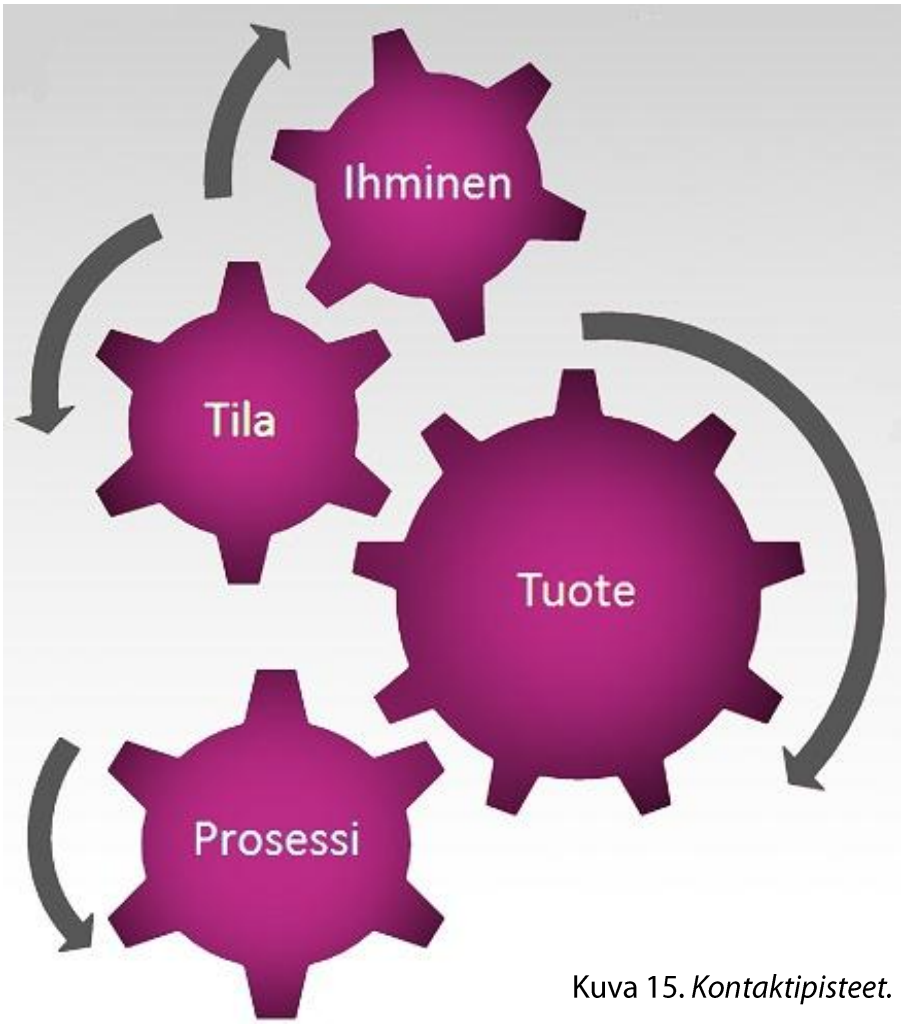
lukokemukseen muun muassa värien, tuoksujen, muotojen, valojen ja äänimaailman myötä. (Koivisto 2010.)

Tuotteet sijaitsevat palvelun eri tiloissa. Niitä ovat esimerkiksi ovenkahvat, portaat, tuolit, puhelimet, tietokoneet, hoitokoneet ja henkilökunnan asut. Kaikki esineet eivät ole suoraan yhteydessä asiakkaan palvelukokemukseen, mikäli niitä käyttää vain Suupirssin henkilökunta tai esimerkiksi auton huoltomies, mutta niiden toimivuus heijastuu palvelun laatuun ja näin ollen myös palvelukokemukseen. Osan tuotteista, kuten mainoksien, on tarkoitus herättää asiakkaan mielenkiinto, ja tuoda asiakas ja palveluntarjoaja toistensa luokse. (Koivisto 2010.)

Prosessit ovat palvelun aikana tapahtuvia toimintoja, jotka tekevät palvelun muodosta tietynlaisen. Suupirssin prosesseja ovat muun muassa tervehtiminen, autoon nouseminen, hoitotuoliin istuminen, autosta poistuminen ja niin edelleen. (Koivisto 2010.) Prosessit ovat myös palvelupolkujen yksittäisiä palvelutuokioita.

”Ihmisen, esineiden ja asioiden synnyttämä toimintaympäristö on tunnettava, jotta uudenlaista arvoa voisi synnyttää” (Ruckenstein ym. 2011, 44).

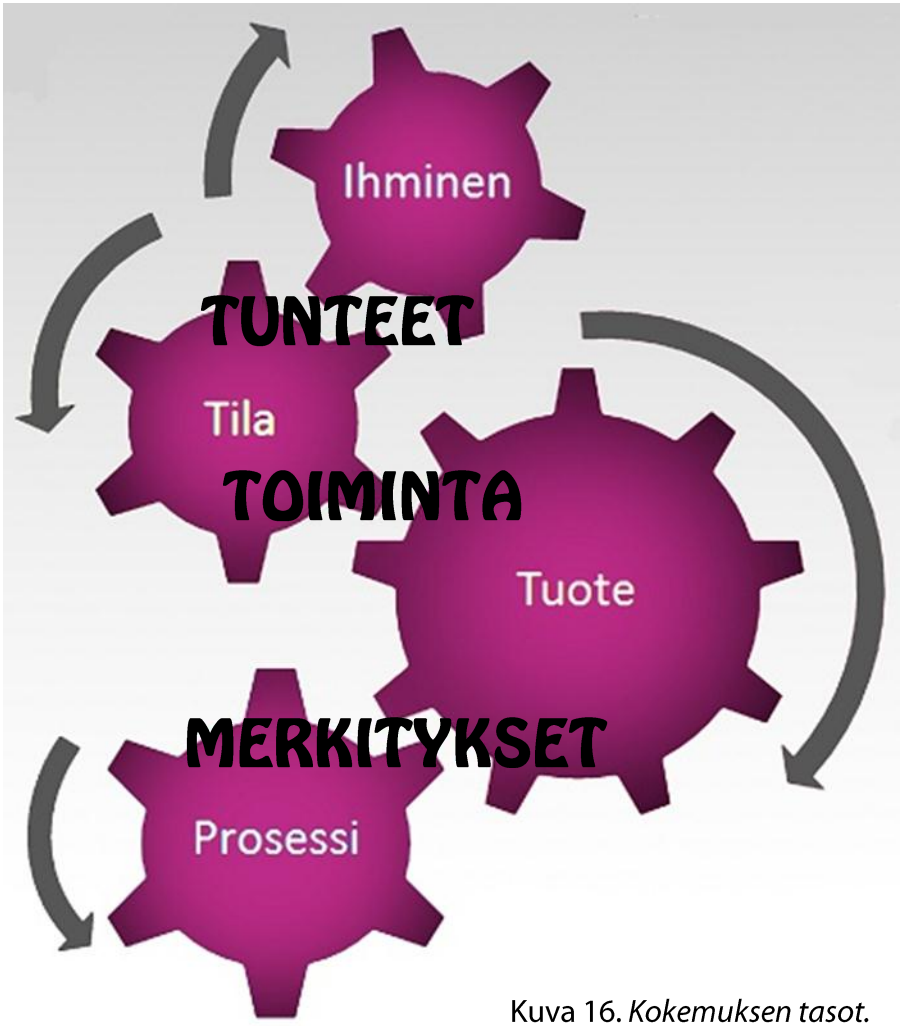
Mikäli joku edellä mainituista kontaktipisteistä on jätetty palvelun suunnitteluvaiheessa vähemmälle huomiolle, ei ylipäätään toimi tai aiheuttaa muunlaista päänvaivaa kenelle tahansa palvelun eri osapuolista, ei palvelu voi olla tällöin ideaali ja positiivinen kokemus asiakkaalle. Kun jokainen nauttii omassa roolissaan, muidenkin on mukavampi keskittyä omaan osaansa. Esimerkiksi jonkin hoitokoneen mennessä epäkuntoon tai aiheuttaessa epäergonomisen työasennon hoitajalle, kääntyy hoitajan keskittyminen hoidosta koneeseen, joten hoito, eli prosessi, kärsii. Tämä puolestaan häiritsee asiakkaan saaman palvelun laatua. Pahimmassa tapauksessa tuote voi hajota, mikä hermostuttaa hoitajaa, joka päätyy purkamaan kiukkuaan asiakkaaseen.



Kuva 15. *Kontaktipisteet.*

On siis selvää, että ihminen, tila, tuote ja prosessi kulkevat käsi kädessä, vaikuttaen toisiinsa jatkuvasti. Palvelun voisi kuvata ikään kuin koneena, jonka rattaat ovat riippuvaisia toisistaan. Jos yksi rattaista lakkaa pyörimästä, koko kone lopettaa toiminnan.

Tarkasteltaessa palvelua osissa, on tärkeää katsoa asioita pintaa syvemmältä. Perehtyminen eri osien välisiin suhteisiin ei vielä riitä, sillä yksikään palvelu, jossa ihminen on jollain lailla osallisena, ei ole realistinen, mikäli siihen ei liittyisi tunteita, toimintoja ja merkityksiä. Jokaisella ihmisellä on omat kokemuksensa ja ne heijastuvat lähes poikkeuksetta jollain tavalla myös jokaiseen koettuun palveluun, oli se sitten uusi ja ihmeellinen, tai vanha ja tuttu palvelu.



Kuva 16. *Kokemuksen tasot.*

Edellisen kuvan koneiston voisi siis ajatella toimivan periaatteessa kuvan mukaisesti tavallisena koneena, mutta koneiston liikkeestä tulee toimiva, huomaamaton ja jouheva, kun rattaiden väliin lisätään öljyä. Palvelukoneen öljynä toimikoot siis tunteet, toiminta ja merkitykset.

Tunteet on otettava huomioon erityisen tarkasti, sillä yli puolet asiakaskokemuksesta syntyy niiden kautta. Jo palvelun suunnitteluvaiheessa tulisi ottaa huomioon, miltä palvelua tuntuu käyttää. Aistit ovat suuressa roolissa tunteiden muodostamisessa, ja niiden kautta asiakas havaitsee muun muassa palvelun miellyttävyyden, helppouden, tunnelman ja kiinnostavuuden. (Koivisto 2010.)

Suupirssissä asiakkaan aisteihin vaikutetaan auton värityksen, koon, muotojen ja tuoksujen välityksellä, sekä musiikin ja hoitohenkilökunnan ulkonäön välityksellä. Siisteys ja asiallisuus ovat jo perusolettamuksia terveydenhuoltoon liittyviltä tahoilta, mutta yllätyksellisyys ja rauhoittavuus esimerkiksi musiikin ansiosta tuovat palvelun aiheuttamiin tunteisiin jotain uutta ja erilaista verrattuna perinteiseen suun terveydenhoitokokemukseen.

Toimintaa tarkasteltaessa voidaan kysyä, miten palvelua käytetään. Palvelun laatu on riippuvainen toiminnasta. Aikaisemmin käsitellyt hyvän palvelun ominaisuudet ovat toiminnan huomion keskipisteessä. Palvelun sujuvuus, ymmärrettävyys, saavutettavuus, käytettävyys, tehokkuus ja monipuolisuus kertovat asiakkaan kokemuksen tasosta. (Koivisto 2010.)

Palvelulla on aina jonkinlaisia merkityksiä asiakkaalle. ”Kokemukseen liittyvät mielikuva- ja merkitysulottuvuudet, kulttuuriset koodit, muut asiakkaat, unelmat, tarinat, lupaukset, kokemuksen henkilökohtaisuus, suhde asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin” (Koivisto 2010).

Suupirssi tarjoaa terveydenhuoltopalvelua, joten kokemus korostaa väistämättä asiakkaalle henkilökohtaisia merkityksiä. Omassa yhteisössä hoidetuksi tuleminen voi olla osalle asiakkaista muihin jäseniin yhdistävä tekijä. Suupirssi hoitaa asiakkaita lapsista vanhuksiin, jolloin palvelussa on huomioitava asiakkaiden hyvinkin erilaiset elämäntavat ja kokemukset.

Suupirssi on jo lähtökohtaisesti asiakkaan pyynnöstä yhteisön luokse tuleva hyödyke, jota monikaan asiakas ei ole koskaan aikaisemmin kohdannut. Asiakasta ei tule tarkastella vain palvelun käyttäjänä, sillä hän on myös tärkeä osa merkitysten tuottamista. Palvelu luo heti mielikuvia ja tarinoita ihmisten mielissä. Osa voi kuvitella auton ambulanssin tyyliseksi, joku toinen taas näkee hoitohenkilökunnan tulevan talon sisätiloihin suorittamaan suun tarkastuksia. Mielikuvat vaihtelevat niin paljon, kun on asiakkaitakin. Merkitykset kertovat myös asiakkaiden ajatusmaailmasta ja

siitä, millaiseksi ihmiseksi he itsensä mieltävät. ”Näitä merkityksellisiä eroja tehdään aina suhteessa muihin - - Ihmiset pyrkivät yksilöllisyyteen, mutta lähemmin tarkasteltuna nämä pyrkimykset ovat hämmästyttävän samankaltaisia.” (Ruckenstein ym. 2011, 19, 29.)

5.4 Asiakkaan näkökulma

Suun terveydenhuoltopalvelu elää jatkuvasti. Sitä tuotetaan ja käytetään yhtä aikaa, kun asiakas on vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa, ja asiakas on osa palvelun tuottamista. Palvelu on aina ainutkertaista, vaikka se olisi määritelty tarkastikin, sillä hetkeen vaikuttaa aina ympäristö, mielentila, arvot, asenteet ja kokemukset. Asiakas kuitenkin kokee vain osan palvelusta, sillä suurin osa palvelusta on näkymätöntä, palveluhetken ulkopuolella tapahtuvaa toimintaa. Useat yritykset mainostavat panostavansa asiakaslähtöisyyteen ja tarjoavansa ylivertaisia asiakaskokemuksia, mutta todellisuudessa vain murto-osa asiakkaista voi sanoa kokeneensa palvelun hyvänä kokemuksena. (Koivisto 2010.)

Palvelusta halutaan toki myös liiketoiminnallisesti kannattava, joten sen pitää olla sosiaalisesti houkuttava, eli se herättää kiinnostusta asiakkaissa, tukee tavoitteita ja saa aikaan merkityksellisiä eroja. Tähän päästään tarkastelemalla vuorovaikutussuhteita, rooleja, tilannetta, paikkaa ja tavoitteita. Merkitykselliset erot syntyvät uusien käsitteiden, visuaalisten esitysten, työkalujen ja toimintatapojen avulla. Tulosten vakiinnuttaminen osaksi asiakkaiden arkea on kuitenkin haasteellista. ”Tästä innovaatioissa ja niiden tuottamassa uudenlaisessa arvossa loppujen lopuksi on kyse” (Ruckenstein ym. 2011, 19, 20.)

Viimeistelty palvelu herättää laadukkaan mielikuvan asiakkaissa. ”Asiakkaat ovat myös valmiita maksamaan enemmän houkuttelevista ja tarpeellisista tuotteista, mikä näkyy myös yrityksen liiketaloudellisissa tuloksissa.” (De Mooij ym. 2005, 31.)

6 LOPPUTULOS

6.1 Palvelutoimintamalli

Palvelumalli voidaan rakentaa seuraavien tekijöiden pohjalta:

- **Arvolupaus** eli olemassaolon syy.
- **Asiakasmäärittely** eli arvonluonnin kohteet.
- **Tarjooma** eli miten asiakkaille luodaan arvoa.
- **Taloudellinen logiikka** perustuen arvoverkon resurssien tehokkaaseen hyödyntämiseen eli miten luodusta arvosta hankitaan organisaatiolle oma osansa.
- **Johtamisjärjestelmä** eli miten varmistetaan edellisten tekijöiden yhteensopivuus toisiinsa ja arvolupauksen tukeminen.

(Koivuniemi & Simonen 2011, 142, 153)

Suupirssin arvolupaus on tarjota tehokasta suunhoitopalvelua asiakasryhmille helposti myös syrjäseuduille.

Asiakasmäärittelyn mukaan Suupirssin pääkohderyhmää ovat eri hoito- ja hoivayhteisöjen asukkaat ja henkilökunta, sekä koulut ja niiden henkilökunta. Muuhun kohderyhmään kuuluvat omaiset, vanhemmat, alan yritykset ja aiheesta kiinnostuneet. Strategista kohderyhmää puolestaan ovat palvelun tarjoajat ja rahoittajat.

Suupirssi luo asiakkaalleen arvoa palvelun helppouden ja monipuolisuuden kautta. Tarjooma syntyy asiakkaan saaman hetkellisen konkreettisen palvelun, esimerkiksi suun terveystarkastuksen kautta sekä hoitoa edeltävän ohjeistuksen ja hoidon jälkeen saatavien itsehoito-ohjeiden myötä.

Taloudellinen logiikka perustuu palvelun ainutlaatuisuuteen. Toiminta ei ole ehtinyt yleistyä, joten Suupirssillä on lähestulkoon eräänlainen monopoliasema syrjäseutujen hammashoidossa. Palvelun uutuusarvo herättää asiakkaissa kiinnostusta,

joten moni on halukas ainakin kokeilemaan erilaista suun terveydenhuollon palvelua.

Ajatus Suupirssin toiminnasta on ollut selkeä jo koko konseptin suunnittelun alkuvaiheista saakka, joten on myös luonnollista, että palvelun johtamisjärjestelmä on jo suurelta osin kunnossa. Arvolupauksesta on pidettävä kiinni joka hetki ja taloutta on kyettävä hoitamaan järkevän ja asiakaslähtöisen näkökulman mukaan. Suupirssi voi jäädä vain loistavaksi ideaksi, mikäli sen palveluiden hinnoittelu nousee huomattavasti verrattuna hammashoitolassa käyntiin. Tarjooman laadusta on myös pidettävä huolta, ja sitä olisi hyvä tarkastella säännöllisin väliajoin esittämällä kysymyksiä, kuten toimiiko auton välineet, koituuko asiakkaalle ylimääräistä vaivaa palvelun vuoksi ja vastaako arvolupaus toiminnan tuloksia. On tärkeää huomioida jatkuvasti myös kohderyhmä, jotta palvelu pysyisi halutunlaisena eikä muutu sekavaksi ”kaikkea kaikille”-tyyppiseksi toiminnaksi. Selkein tapa pitää huolta eri osa-alueiden jatkuvasta toimivuudesta on jakaa ne eri henkilöiden omiksi vastuualueiksi.

Onnistuneen palvelun syntyminen vaatii paljon työtä. Olisi helppoa vain luottaa toiminnan laadukkuuteen jatkossakin, mutta todellisuudessa kaikkein tärkeintä on huolehtia palvelun kehityksestä. Palvelua uhkaavat monet eri tekijät, kuten kilpailijat, muuttuvat trendit ja arjen rutiinit. Palvelusta huolehtiminen ja pysyminen ajan tasalla maailman muutoksissa auttavat myös asiakkaan positiivisen palvelukokemuksen saavuttamisessa.

Välillä palveluntarjoajan täytyykin esittää itselleen kysymyksiä, kuten:

- Toteutuuko arvolupaus jatkuvasti?
- Kuuluuko asiakasryhmään muitakin, kuin oletuskohderyhmät? Olisiko tarvetta muuttaa tai kasvattaa kohderyhmiä?
- Millaista arvoa asiakas saa? Mistä arvo syntyy? Mikä voi olla estää positiivisten mielikuvien syntymisen?

- Toteutuvatko ideaalin palvelun kriteerit?
- Kuinka säilyttää palvelun haluttavuus ja ainutlaatuisuus? Mitä uutta voisi lisätä? Pitääkö jotain poistaa?
- Pidetäänkö palvelun kehittymisen kontrolloinnista huolta jaksossakin, ja kuinka se tapahtuu?

6.2 Työn arviointi

Suupirssi on tullut minulle erittäin tutuksi työskennellessäni jo vuoden ajan sen parissa ennen opinnäytetyön aloittamista. Pilotointien tarkka läpikäyminen oli ehdotonta halutun lopputuloksen saavuttamiseksi. Niiden kautta pääsin itse tutustumaan toimintaan perusteellisesti. Laajan tietoperustani kautta sain myös tehdä työharjoitteluna Suupirssin internetsivuille kohderyhmille suunnatun animaatiotietopaketin, jota tehdessä myös Suupirssin palvelutoimintamalliin alkoi pikkuhiljaa kertyä aineksia. Täten olin omasta sekä Suupirssin projektityöryhmän mielestä juuri oikea henkilö suorittamaan tämän tehtävän.

Mielestäni pilotoinnit ja valitsemani tutkimusmenetelmät vastasivat hyvin minulle annetun tehtävän suorittamiseen vaaditun työmäärän toteutumista, joskin työn kokonaismäärä ylitti vaaditun tuntimäärän reilusti. Innovaatioantropologia osoittautui loistavaksi tavaksi tarkastella Suupirssiä, sillä se keskittyy nimenomaan asiakkaan näkökulmaan, eli juuri siihen, mistä työssä loppujen lopuksi onkin kyse. Pilotoinneissa toteutunut etnografia sen sijaan toimi hyvänä menetelmänä tutkia asiakkaan ja Suupirssin henkilökunnan vuorovaikutuksia.

Työstä käy ilmi laajasti kaikki, mitä tarvitaan palvelutoimintamallin rakentamiseen. Lopullinen palvelutoimintamalli konkretisoituu tietysti vasta, kun se otetaan käyttöön. Asiat on ilmaistu Suupirssin kautta, mutta työn tarkoitus on toimia myös ohjeistona vastaavanlaisille liikkuville suunhoitoyksiköille, perinteisiä hammashoitoloita unohtamatta. Työssä haluan korostaa erityisesti asiakkaalle palvelukokemuk-

sen positiivisuutta, jonka syntyyn on jatkossa sijoitettava entistä enemmän jo koulutusvaiheessa.

Teollisen muotoilijan koulutuksesta oli työn tekemisessä erityistä hyötyä, sillä en olisi muuten osannut lähteä purkamaan palvelua osiin ja tarkastella sitä eri kontaktipisteiden kautta. Ideaalin palvelun muodostaminen oli mielestäni todella oleellista, sillä se on hyvä tavoite jokaiselle suun terveydenhoitoalalla toimivalle yritykselle.

Itse sain työstä paljon tarpeellista kokemusta palvelumuotoilusta. Yhteistyön tekeminen Savonia-ammattikorkeakoulun Terveysalan kanssa oli yhtä aikaa uusi ja vanha kokemus, sillä olinhan tehnyt töitä jo entuudestaankin Suupirssi-projektin parissa. Opinnäytetyötä tehdessä yhteistyö oli kuitenkin intensiivisempää ja huomattavasti suuremmassa roolissa. Kyky havainnoida yhteistyökumppanini ja Suupirssin asiakkaiden toiveita ja tarpeita kehittyi valtavasti pilotointi-reissujen ja keskusteluiden kautta. Puheiden ja elkeiden tulkitseminen muodostui tärkeäksi taidoksi työtä tehdessä, sillä asiakas harvoin osasi itse kertoa esimerkiksi kokemistaan tunteista tai merkityksistä. Uskon, että opinnäytetyön myötä kehittyneistäni taidoista on paljon etua tulevaisuudessa työelämässä.

KUVALUETTELO

Kuva 1. *Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi.* Koivisto, M. 2010.

Kuva 2. *Suupirssin sisätilat.* Hapuli, J. 2011.

Kuva 3. *Senioripakki.* Hapuli, J. & Hirvonen, L. 2011.

Kuva 4. *Kiertoliike ja vähäinen pöytätila.* Hapuli, J. 2011.

Kuva 5. *Hoitokone.* Hapuli, J. 2011.

Kuva 6. *Välinepakkauksia kaapissa.* Hapuli, J. 2011.

Kuva 7. *Hoitotilanne.* Hapuli, J. 2011.

Kuva 8. *Animaation päävalikko.* Hapuli, J., Hirvonen, L., Paananen, T. & Suvanto, M. 2011.

Kuvat 9-12. *Otteita animaatiosta.* Hapuli, J., Hirvonen, L., Paananen, T. & Suvanto, M. 2011.

Kuva 13. *Pilotointipäivän kulku.* Hapuli, J. 2012.

Kuva 14. *Henkilöt.* Hapuli, J. Bergman, E. & Hirvonen, L. 2011.

Kuva 15. *Kontaktipisteet.* Hapuli, J. 2011.

Kuva 16. *Kokemuksen tasot.* Hapuli, J. 2011.

Liikkuva kuva. *Pilotointien dokumentointi.* K: Hapuli, J. 2011, 2012.

LÄHTEET

De Mooij, M., Kortesmäki, T., Lammi, M., Lautamäki, S., Pekkala, J. & Sinkkonen, I. 2005. *Kompassina asiakas, Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä.* Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Koivuniemi, K. & Simonen, K. 2011. *Kohti asiakkuutta, Ihmistä arvostava terveydenhuolto.* Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Reid, L. 2000. *Terveyttä ja elinvoimaa väreistä, Sopusointua kehoon ja mieleen*, Kiina: Gummerus.

Ruckenstein, M., Suikkanen, J. & Tamminen, S. 2011. *Unohda innovointi. Keskity arvonluontiin. Ihmislähtöisen innovaatiotoiminnan menestystarinoita eli kuinka uudenlaista arvoa synnytetään käytännössä.* Helsinki: Edita Prima Oy.

Sähköiset lähteet

Koivisto, M. 2010. *Johdatus palvelumuotoiluun.* [atk-tallenne, PDF-tiedosto]

Suupirssin internet-sivut, [viitattu 2.4.2012]. Saatavissa: http://www.suupirssi.fi

AINEISTOT

Hapuli, J., Bergman, E. & Hirvonen, L. 2011. *Pilotointimateriaali palvelutaloilta.*

Hapuli, J. 2012. *Pilotointimateriaali syrjäseudun koululta.*

Hapuli, J. 2011. *Työharjoitteluraportti Suupirssin multimediaesityksestä.*

Hytönen, H. & Matilainen, T. 2012. *Suupirssin palvelutoimintamalli.* Kuopio.

Koivisto, M. 2007. *Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelun suunnittelussa.* Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu. Lopputyö. Saatavissa: http://www.muova.fi/documents/key20120501200142/Raportit%20ja%20julkaisut/Lopputyo_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf

LIITTEET

Pilotointi lisveden koululla –videot

Asiakas 1

5.-luokkalainen tyttö.

Suuhygienisti haki hänet luokasta kesken oppitunnin. Ennen Suupirssiin tuloa kertonut kivusta takahampaassa. Tyttö on hermostunut tuolissa. Lähes kauhusta kankea, ääni hermostunut ja kiihtynyt. Toinen suuhygienisti aloittaa välittömästi hampaiden tarkastuksen, sillä hän on laittanut kaikki tarvittavat välineet itselleen jo valmiiksi ennen asiakkaan tuloa. Toinen desinfioi vielä käsiään ja tekee alkuvalmisteluita muistiinpanovälineille.

Hoidon aikana molemmat suuhygienistit kurkistelevat asiakkaan suuhun. Molempien äänensävy on lempeä, selkeä, kirjurilla jopa rempseä. Käskyt esimerkiksi purra hampaat yhteen sanotaan myös hyvin hellävaraisesti, mutta napakasti. Asiakas tottelee heti, eikä näy loukkaantuvan komentelusta. Taustalla soi musiikki radiosta. Tunnelma on pirteä ja kiinnostava.

Hoitoa suorittava suuhygienisti huomaa asiakkaan puraisseen itseään huuleen, hän antaa asiakkaan rauhassa vastata jotain ja kaikki nauravat hyväntahtoisesti. Asiakas rentoutuu hiukan. Toinen suuhygienisti on hoitanut asiakasta ennenkin, ja tietää tämän olevan kiinnostunut hevosista. Toinenkin suuhygienisti intoutuu juttelemaan asiakkaan kanssa ratsastuksesta. Hän kertoo myös omasta ratsastusharrastuksestaan. Asiakas ei kykene kommentoimaan mitään, sillä hänen suussaan on instrumentti, ja suuhygienisti vaihtaa aiheen saman tien takaisin hammastarkastukseen.

Suuhygienisti löytää hammaskiveä, jolloin hän kysyy asiakkaalta, tietääkö tämä mitä hammaskivi on. Kielteisen vastauksen saatuaan hän kertoo lyhyesti ja selkeästi mitä se on ja ettei sen poisto satu yhtään. Samaan aikaan toinen suuhygienisti muistaa laittaa hengityssuojaimen kasvoilleen ja desinfioi jälleen kätensä.

Suuhygienistit keskustelevat hoitolaitteiden sijainnin epäergonomiasta ja sen aiheuttamista kivuista käsivarteen. He ovat tottuneet ottamaan välineet sillasta, eli asiakkaan ylle tulevasta telineestä, ja nyt tuleva erilainen liikerata aiheuttaa kipuja.

He jatkavat tarkastuksen suorittamista, ja informoivat asiakasta koko ajan hänen suussaan tapahtuvista toimenpiteistä. Asiakasta kehutaan toistuvasti hampaiden puhtaudesta ja harjauksesta. Yhtäkkiä asiakas huudahtaa, ettei hänelle saa laittaa fluorilakkaa, koska hänestä se maistuu pahalle. Hänet entuudestaan tunteva suuhygienisti muisti asian, mutta hän kertoi silti asiakkaalle

fluorin tärkeydestä, ja halusi asiakkaan lupaavan, että tämä harjaa hampaat kahdesti päivässä fluorilla. Toinen suuhygienisti puolestaan halusi muistuttaa alkavista rei'istä, ja fluorin hyvistä vaikutuksista niiden suhteen. Lakkaa ei kuitenkaan väkisin laiteta asiakkaalle.

Suuhygienisti kirjotti lapun kotiin vietäväksi asiakkaan vanhemmille, jotta hekin saavat tietää, mitä Suupirssissä on tehty. Asiakas venyttelee leukaansa hoidon päätteeksi ja näyttää väsyneeltä. Hänelle kerrotaan, että seuraava tarkastus tehdään puolen vuoden päästä hammashoitolassa. Tarkastuksen suorittanut suuhygienisti alkaa saman tien siivoamaan työpistettään ja kävelee ahtaan auton läpi roska-astialle. Hän huomauttaa, kuinka kätevää olisi, jos roskis olisi työpisteen vieressä. Asiakas katselee ympärilleen ja on levoton odotellessaan lapun kirjoittamisen valmistumista. Kukaan ei puhu mitään pitkään aikaan, suuhygienistit touhuilevat omia hommiaan ja unohtavat asiakkaan. Asiakas tuntee olevansa enää vain tiellä, kun suuhygienisti juoksentelee hänen ympärillään. Suuhygienisti antaa vihdoin lapun asiakkaalle, ja kertoo, mitä lapussa on. Hän pyytää asiakasta pyytämään seuraavan asiakkaan Suupirssiin. Asiakas kysyy, miksi juuri kyseisen henkilön on tultava, hänhän oli siellä eilenkin, ja suuhygienisti kertoo, että hänelle on tehtävä pinnoitus. Suuhygienisti saattaa asiakkaan takaovesta ulos, ja toinen suuhygienisti huutaa vain nopeasti heippa kesken hyvin meluisan imurroin.

Suupirssissä asioinnin kesto 10 min.

Asiakas 2

5.-luokkalainen poika.

Saapui itse autoon takaovesta. Suuhygienisti tervehti häntä, pyysi istuutumaan hoitotuoliin ja laittamaan omat silmälasit hoitokoneen päälle. Asiakas ihmetteli hetken aikaa saamiaan suojalaseja, mutta sai ne lopulta päähänsä. Suuhygienisti aloitti heti kyselemällä asiakkaan hampaidenharjaustottumuksista, ja apulainen kirjasi ne ylös ruutuvihkoon. Äänensävy oli tiukka ja asiallinen, ei iloinen. Todennäköisesti se johtui siitä, että hän oli nyt yksin toisen suuhygienistin ollessa Suonenjoen terveyskeskuksella hakemassa valokovettajalaitetta ja joitain muitakin auton varustuksesta puuttuvia tuotteita. Kuvaaja toimi sijaisena kirjaamassa tarkastuksen tietoja.

Suuhygienisti kysyy ensin, onko asiakkaalla koskenut mihinkään hampaaseen, ja aloittaa sitten tarkastuksen. Asiakas on selvästi jännittynyt, mutta pysyy silti rauhallisena. Asiakkaan annetaan nielaista välillä. Suuhygienisti puhuu hampaista numeroilla ja käyttää asiakkaalle outoja termejä, joita ei selitetä. Asiakkaan hampaiden puhtautta kehutaan, mutta hänelle annetaan huomautus ientulehduksesta ja muistutetaan harjauksen tärkeydestä, ja kuinka se tulee tehdä oikein.

Suuhygienisti toivoo autoon esimerkiksi kaapistosta ulos vedettävää apupöytää, sillä työskentelytilat ovat todella rajalliset. Välineiden ottaminen selän takaa molemmilta puolilta aiheuttaa

ristikiertoa ylävartalossa. Autosta puuttuu myös kello, mikä vaikeuttaa muun muassa pinnoitusten tekemistä. Autoon kaivataan myös valokovettajaa, mikä tällä kertaa piti lähteä hakemaan Suonenjoelta.

Tarkastuksen aikana kaikki ovat hiljaa. Ainoastaan radiosta kuuluu musiikkia, mutta sekään ei ole kovin rentouttavaa. Asiakkaalle puhutaan lyhyillä lauseilla, kun jokin toimenpiteessä muuttuu. Hänen hampaidenharjaustaan kehutaan vielä, ja hänelle laitetaan fluorilakka. Hän saa ohjeet olla syömättä muutamaan tuntiin, välttää kaikkea sitkeää ja pestä illalla hampaat normaalisti. Suuhygienisti pyyhkii asiakkaan kasvoille lentäneet roiskeet. Asiakkaalle ojennetaan omat silmälasit takaisin ja sanotaan reippaasti ”oleppa hyvä!” Asiakas kiittää, ja häntä pyydetään pyytämään seuraava asiakas Suupirssiin. Suuhygienisti aloittaa työpisteen siivoamisen, ja muistuttaa jälleen roska-astian sijainnin tärkeydestä.

Suupirssissä asioinnin kesto 8 min.

Asiakas 3

5.luokkalainen tyttö.

Saapuu itsenäisesti autoon takaovesta. Hänet toivotetaan tervetulleeksi ja pyydetään istuutumaan hoitotuoliin. Asiakkaalle annetaan suojalasit, jotka hän saa itse asettaa silmilleen. Suuhygienisti kertoo laskevansa hoitotuolin selkänojan alas ja kehoittaa asiakasta lepäilemään tuolissa rauhassa. Hän aloittaa tarkastuksen kyselemällä asiakkaan hampaidenhoitotottumuksista. Äänensävy on mukava ja reipas. Asiakasta jännittää, ja hän vastailee kysymyksiin hiukan varuillaan. Suuhygienisti muistuttaa harjauksen tärkeydestä aamuin illoin. Hän on tiukka ja asiallinen.

Asiakas on käynyt hammashoitolassa kuukausi sitten, joten suuhygienisti päättää vain puhdistaa asiakkaan hampaat. Puhdistuksen aikana suuhygienisti joutuu korjaamaan asentoaan useaan otteeseen ja selvittelemään työvälineensä johtoa. Hän kertoo asiakkaalle, kun jokin toimenpiteessä muuttuu, esimerkiksi, kun hän laittaa vettä asiakkaan suuhun. Suuhygienisti pyyhkii asiakkaan kasvoille roiskuneet vedet. Taustalla soiva musiikki ei kuulu työvälineiden ollessa käynnissä. Asiakas on edelleen jännittynyt. Myös suuhygienistin puhe hukkuu työvälineiden ääneen. Asiakas ei siis kuule, että häneltä aiotaan poistaa seuraavaksi hammaskiveä. Yhtäkkiä meteli loppuu ja musiikki kuuluu taas.

Kesken kaiken toinen suuhygienisti saapuu autoon Suonenjoelta hakemiensa tavaroiden kanssa. Autossa alkaa kovaääninen puhe, ja asiakas joutuu hämilleen. Autoon palannut suuhygienisti oivaltaa, että hän olisi voinut tuoda myös matriiseja valokovettajan lisäksi. Hän vaihtaa nopeasti paikkaa sijaisensa kanssa ja alkaa kirjata ruutuvihkoon tarkastusta suorittavan suuhygienistin luettelemia tietoja.

Asiakasta kehutaan hampaiden puhtaudesta. Toinen suuhygienisti tuntee asiakkaan entuudestaan ja juttelee tälle mukavasti. Asiakkaalle aletaan levittämään fluorilakkaa ja samalla toisen suuhygienistin puhelin soi kovaan ääneen. Asiakas säpsähtää. Suuhygienisti poistuu auton ulkopuolelle puhumaan puhelimessa. Tällä väliin toinen suuhygienisti keskustelee asiakkaan kanssa kouluruokailun ajankohdasta ja antaa ohjeet päivän hampaiden pesun suhteen. Asiakas nousee tuolista ja aikoo lähteä autosta, kunnes suuhygienisti pyytää häntä odottamaan hetken, että hän antaa asiakkaalle muistilapun aterioita ja suunhoitoa koskien. Hän vie ensin roskia roska-astiaan ja kääntyy sitten antamaan lapun asiakkaalle. Hän näyttää asiakkaalle, mitä tietoa lappu sisältää ja kehottaa vielä lopuksi harjaamaan hampaat kahdesti päivässä ja syömään purkkaa ruokailujen jälkeen. Toinen suuhygienisti palaa autoon ja sanoo vielä asiakkaalle, ettei tämän tarvitse tulla tarkastukseen hammashoitolaan, muutoin kuin myöhemmin hampaiden oikomisen vuoksi. Vain hän sanoo asiakkaalle heippa, ja tämä poistuu autosta.

Suuhygienistit alkavat siivota autoa. He laittavat Suonenjoen hammashoitolalle kuuluvat tuotteet kaappiin, jotta ne eivät sekoittuisi Suupirssin tavaroiden kanssa. Siivoaminen ahtaassa tilassa on hankalaa, mutta toisaalta siivottavaa ei ole kovin paljoa. He muistavat desinfioida jälleen kätensä. Kaappien ovet ovat auki ja auto näyttää epäsiistiltä.

Suuhygienistit keskustelevat seuraavasta potilaasta, jonka he joutuvat ottamaan autoon jo kolmannen kerran kahden päivän aikana, sillä autosta puuttuneen valokovettajan vuoksi he eivät olleet voinut suorittaa hoitoa loppuun. Toinen suuhygienisti lähtee hakemaan asiakasta luokasta, ja toinen jää laittamaan autoon välineet valmiiksi. Hän joutuu keräilemään välineitä eripuolilta kaapistoa, eivätkä kaikkien laatikoiden sisällöt ole vielä hänelle tuttuja. Tavarat tuntuvat olevan hukassa.

Suupirssissä asioinnin kesto 9 min.

Asiakas 4

5.luokkalainen poika.

Ennen asiakkaan saapumista autoon suuhygienistit valmistelevat työpisteensä seuraavaa asiakasta varten. Työ alkaa sujua jo rutiininomaisesti, tavarat löytyvät helpommin, eivätkä valmistelut vie kuin muutaman minuutin. Auton sivuoveen koputtaa yhtäkkiä koulun opettaja, joka kertoo, että seuraavaksi asiakkaaksi pyydetty oppilas on sairaana kotona. Suuhygienistit pyytävät opettajaa lähettämään toisen oppilaan sen sijaan.

Suunnitelmien hiukan muututtua suuhygienistit vaihtavat nopeasti nyt tarvittavat välineet esille, sillä tuleva asiakas oli käynyt Suupirssissä eilenkin. He sopivat ennakkoon, mitä tulevat asiakkaalle tekemään. Toinen kysyy, kuinka toimenpide kannattaisi tehdä, jolloin toinen kertoo selkeästi

omasta menetelmästään. He ehtivät jutella mukavia toistensa kanssa hetken ennen asiakkaan saapumista. Tunnelma on ilonen ja tehokas. Juttelun lomassa he muistavat jälleen puutteita autossa, kuten kellon, apupöydän, sekoittajan ja valokovettajan puuttuminen, sekä tulostimellekin havaittiin tarvetta. He toivovat toista roska-astiaa kaapin kylkeen, hoitoa suorittavan suuhygienistin käden ulottuville. He kertovat roskaa kertyvän päivän aikaan niin paljon, että roska-astiaa joutuu nytkin tyhjentämään kesken päivän.

Asiakas saapuu itsenäisesti sisään auton takaovesta. Häntä tervehditään ja ohjataan istumaan hoitotuoliin. Suuhygienistit kertovat asiakkaalle heti, mitä tulevat tekemään tälle. Asiakasta ei jännitä, kun toinen suuhygienisti kertoo tehneensä hänelle kyseisen toimenpiteen ennenkin. Toinen suuhygienisti kertoo tarkasti, mitä tulee tekemään, ja että toimenpide on hellävarainen. Asiakasta helpottaa selvästi, kun hän kuulee, ettei poraa tulla käyttämään ollenkaan.

He aloittavat toimenpiteen tekemisen. Asiakas on alussa jännittynyt. Suuhygienistit mumisevat hiljaa toisilleen, mitä näkevät suussa. Asiakas on hämillään. He puhuvat muista työasioistaan, työ keskeytyy hetkeksi, ja asiakas odottaa kymmeniä sekunteja suu auki, ilman, että sille tehdään mitään. Pian työ jatkuu kuitenkin mallikkaasti, ja molemmat suuhygienistit ovat läsnä hetkessä. Työ on ammattitaitoista ja tehokasta.

Asiakas tärisee hiukan, kun hänen suunsa on äärimmilleen aukaistu ja siellä on parhaillaan kolme kättä yhtä aikaa. Työt keskeytyvät jälleen hetkeksi, kun hoitovälineen letku jää taas jumiin hoitokoneen alaosaan. Suuhygienistit joutuvat kurkottelemaan työvälineitä kaukaakin, ympäri takakaapistoa.

Asiakkaalle ei edelleenkään puhuta mitään, keskustelu pyörii vain suuhygienistien välillä. Työväline jätetään hetkeksi lepäämään asiakkaan rinnan päälle. Asiakas on jäykistynyt päästä varpaisiin asti. Työvälineet asetetaan jälleen asiakkaan rinnan päälle. Taustamusiikki häviää aika-ajoin koneiden meteliin. Melu on suhteellisen kova.

Asiakkaan suu on pitkään auki, eikä hän ehdi nielaista. Meteli loppuu ja suuhygienistit alkavat jutella niitä näitä ja asiakkaalle kerrotaan, että hoito on pian ohi. Toimenpiteen valmistuttua toinen suuhygienisti tarkistaa lopputuloksen vielä varmuuden vuoksi. Asiakkaalle kerrotaan mitä hänelle tehtiin, ja ettei hänen tarvitse tulla hetkeen hammashoitolaan. Häneltä poistetaan suojalasit ja hän nousee itse tuolista, ennen kuin suuhygienisti ehtii nostaa selkänojan ylös. Selkänojan kanssa ilmeneekin ongelma, sillä se lähtee menemään alaspäin.

Suuhygienisti joutuu tarkistamaan kellonajan kännykästään. Hän haluaa tarkastaa asiakkaalta vielä, moneltako heillä on ruokailu. Asiakas on reipastunut ja vastaa innoissaan ruokailun alkavan juuri näillä minuuteilla. Suuhygienistit päättävät pitää oman ruokataukonsa samaan aikaan. Asiakkaalle sanotaan heippa ja kiva kun kävit. Suuhygienistit siivoavat jälleen auton ja kätensä.

Suupirssissä asioinnin kesto 10 min.

Asiakas 5

5.-luokkalainen tyttö

Saapuu itsenäisesti autoon sivuoven kautta. Suuhygienistit naureskelevat, että oveen olisi laitettava lappu, että kulku takaoven kautta. Asiakasta nolostuttaa. Suuhygienistit varmistavat toisiltaa, mitä he tulevat seuraavaksi tekemään. Asiakas on käynyt eilen Suupirssissä tarkastuksessa ja tulee tänään hampaiden pinnoitukseen. Suuhygienistit desinfioivat kätensä. He yrittävät vaihtaa paikkaa keskenään, ja nipin napin mahtuvat kulkemaan toistensa ohitse ahtaassa autossa. He päättävät vaihtaa nyt rooleja, eli edellisillä kerroilla tarkastukset tehnyt saa vuorostaan olla avustamassa.

Asiakas makaa hoitotuolissa hiljaa suojalasit silmillään. Hän haukottelee ja on rentona. Toinen suuhygienisti on saanut itselleen jo kasvosuojaimen paikoilleen, joten hän laittaa suojapaperin asiakkaan rinnan päälle, samalla kun toinen suuhygienisti jatkaa vielä itsensä valmistelua. He toivovat, että suojapaperin sijaan Suupirssissä käytettäisiin perinteistä suojaviittaa asiakkaan yllä, sillä paperit ovat kalliita.

Suuhygienisti kertoo asiakkaalle nostavansa tätä ylöspäin, jotta heidän jalkansa mahtuisivat paremmin hoitotuolin alle. Hoito aloitetaan saman tien, lempeästi. Asiakasta puhutellaan nimellä. Asiakkaalle kerrotaan koko ajan, mitä seuraavaksi tulee tapahtumaan. Toinen suuhygienisti puhdistaa asiakkaan hampaita, ja toinen säätää tuolia sekä laittaa välineitä valmiiksi takapöydälle. Jälleen he huomauttavat kellon puuttumisesta.

Suuhygienisti sanoo aloittavansa nyt hampaiden huuhtelun, mutta toinen suuhygienisti ei ollutkaan vielä valmis, joten hän pyytää odottamaan. Asiakas tuskistuu, mutta kun odotusta ei ollutkaan kuin viisi sekuntia, hän rauhoittuu jälleen. Asiakasta pyydetään nielaisemaan. Hänelle kerrotaan, että suuhun tullaan laittamaan sylkilappu, mikä voi tuntua hetken hiukan ikävältä. Taustamusiikista ei ole hyötyä kenellekään, melu on liian kova.

Suuhygienistit pohtivat, voisiko hoitokoneen saada johonkin ergonomisempaan asentoon, ja olisi parempi, jos työvälineet saisi potilaan rinnan yläpuolelta, sillä nyt oikeaan käteen kohdistuva liike aiheuttaa kipuja. Asiakasta ei unohdeta keskustelunkaan aikana, ja häntä ohjataan parempaan asentoon sanojen avulla, ei leuasta vetämällä. Pinnoitteen kovettamisen aikana suuhygienistit juttelevat keskenään mukavia. Asiakasta ei kuitenkaan huomioida keskustelussa.

Yhden pinnoituksen valmistuttua asiakkaalta kysytään, jaksaako hän olla autossa vielä, jos he pinnoittaisivat vielä yhden hampaan. Asiakas vastaa reippaasti myönteisesti. Häneltä kysytään, onko hänellä ihan hyvä olo. Vastaus on jälleen myönteinen. Suuhygienisti joutuu vaihtamaan

kesken kaiken hanskat, jotka toinen joutuu laittamaan roska-astiaan, koska hanskoja ei viitsitty heittää asiakkaan yli. Autossa on kuuma. Asiakkaaltakin kysytään, onko hänellä kuuma, ja hän vastaa, ettei ole. Odotellessa suuhygienistit vitsailevat keskenään. Tunnelma on rento.

Asiakkaalle toistetaan sama toimenpide. Asiakas on nyt selvästi rennompi. Hänelle annetaan ohjeita hengittää nenän kautta, jotta pumpuli ei tuntuisi niin ikävältä suussa. Suuhygienisti varoittaa, että hän joutuu olemaan vähän ilkeä ja painamaan asiakkaan kieltä. Asiakas on helpottunut tietäessään, mitä tarkalleen tapahtuu. Hänelle kerrotaan myös huomioista, jotka tulevat aiheuttamaan toimenpiteitä joskus tulevaisuudessa.

Suuhygienististä on suorastaan outoa, kun toinen on vieressä ojentelemassa hänelle välineitä valmiiksi. Asia on hänestä kuitenkin positiivinen. He kertovat, että imurin letkussa on yleensä jotain vikaa.

Asiakkaalta poistetaan suojalasit, eikä valoa käännetä poispäin. Asiakas nousee tuolista häikäistyneenä ja väsyneenä. Asiakkaalle annetaan muki purskuttelemista varten, ja varoitetaan hanaveden kylmyydestä. Häntä varoitetaan myös sylkemisen vaikeudesta, sillä lavuaari on suoraan peilikaapin alla.

Asiakkaalle sanotaan iloisesti vielä, että hänen olisi tultava ensi syksynä hammashoitolaan tarkastukseen ja nyt ei tarvitse muuta tehdä. Toinen suuhygienisti valvoo asiakkaan purskuttelua samalla kun hän siivoaa jo autoa, ja kehuu häntä sen jälkeen. Hänelle sanotaan heippa ja hän poistuu takaovesta. Suuhygienistit desinfioivat kätensä, ennen kuin alkavat laittaa uusia, puhtaita välineitä paikoilleen.

Suuhygienistit eivät muistaneet pyytää asiakasta pyytämään seuraavaa asiakasta autoon, joten he päättävät lähettää apulaisen hakemaan poikaa luokasta.

Suupirssissä asioinnin kesto 15 min.

Asiakas 6

5.-luokkalainen poika

Apulainen hakee pojan luokasta kesken musiikin oppitunnin. Hän hyppää ylös tuoliltaan innoissaan ja sanoo, että miksi hänen on taas tultava autoon, johan hän eilen siellä kävi. Apulainen selittää hänelle, että tänään hänen hampaansa pinnoitetaan. Poika on niin vilkas, että hän lähtee juoksemaan käytävää pitkin kohti ulko-ovea, ja apulainen huomaa vasta ovella, ettei pojalla ole lainkaan kenkiä ja päällään hänellä on vain t-paita ja housut, vaikka on talvi. Apulainen huomauttaa asiasta pojalle, mutta tämä kuittaa asian sanomalla vain, ettei se haittaa, ja hän juoksee lumihangessa autoon. Onneksi autossa on jo niin lämmin, että siellä tarkenee vähissäkin vaatteissa.

Asiakas toivotetaan tervetulleeksi autoon, ja hänet pyydetään hoitotuoliin. Hän saa itse asettaa suojalasit silmilleen samalla, kun tuolin selkänoja lasketaan alas, ja suuhygienistit laittavat hengityssuojaimet ja ottavat hoitovälineet käsiinsä. Tämän jälkeen valo käännetään kohti asiakkaan suuta. Suuhygienistit ovat jälleen vaihtaneet rooleja keskenään.

Aluksi asiakasta muistutetaan eilen tehdystä suun tarkastuksesta ja sen löydöksistä. Asiakas on reipas ja rauhallinen. Toinen suuhygienisti kertoo hampaan pinnoituksesta, ja toinen aloittaa jo hampaiden kuivaamisen. Kun suuhygienisti pyörii tuolillaan, hän kiskoo asiakkaan suuta mukanaan sormellaan. Suuhygienistit tekevät sujuvasti yhteistyötä.

Asiakkaan hampaaseen laitettavan aineen annetaan vaikuttaa hetki, ja vaikutusajan aikana hänen suutaan venytetään sivulle. Asiakas ei nauti tilanteesta. Asiakkaalle annetaan ohjeita olla ihan rauhassa ja hengittää nenän kautta. Samalla suuhygienistit kertovat jatkuvasti, mitä juuri sillä hetkellä suussa tekevät. Asiakas ei ehdi varautua tulevaan.

Meteli on kovaa ja sattuu korviin. Taustamusiikista ei ole tietoakaan, koska imuri on koko ajan päällä.

Asiakkaan pää nojaa hoitoa suorittavan suuhygienistin rintaan ja käsivarteen. Toisen suuhygienistin kädet ovat myös kiinni asiakkaan päässä ja rintakehässä. Asiakas on suorastaan puristuksissa suuhygienistien välissä.

Asiakasta kehutaan välillä ja kerrotaan, ettei enää mene kuin ihan pieni hetki. Asiakas vaikuttaa jo tylsistyneeltä. Häntä muistutetaan taas hengittämään nenän kautta. Pinnoituksen kovattamisen aikana suuhygienisti kertoo koko ajan, että hoito on valmis tuota pikaa, ja hän kysyy, onko asiakkaan vointi hyvä. Asiakas vastaa, että kyllä on.

Pinnoitteen valmistuttua suuhygienisti tarkistaa, että tulos on hyvä. Myös toinen suuhygienisti tahtoo katsoa lopputulosta, ja toteaa sen onnistuneeksi. Suuhygienisti sanoo että hommat on nyt tehty, ja hän muistuttaa asiakasta vielä harjaamaan hampaansa ahkerasti. Asiakasta kehutaan reippaaksi.

Lopuksi asiakasta pyydetään lähettämään seuraava asiakas Suupirssiin. Asiakas yrittää poistua autosta, mutta ei osaa avata takaovea. Suuhygienisti neuvoo tätä avaamisessa ystävällisesti. Suuhygienisti taivastelee vielä, ettei lapsella ole kenkiä. Hänelle sanotaan kuitenkin iloisesti heippa.

Suuhygienistit aloittavat taas pikaisesti siivoamaan autoa.

Suupirssissä asioinnin kesto 6 min.

Asiakas 7

5.-luokkalainen tyttö

Asiakas saapuu itsenäisesti Suupirssiin. Häntä jännittää. Asiakas toivotetaan tervetulleeksi ja pyydetään istumaan hoitotuoliin. Suuhygienistit laittelevat vielä välineitään valmiiksi.

Suuhygienistit pohtivat keskenään, tekisivätkö he nyt vain hampaiden puhdistuksen vai jotain muuta. Asiaa ei oltu päätetty ennalta. Asiakas on pelokas ja tuijottaa maahan, eikä hänelle puhuta. Suuhygienistit päättävät, että asiakkaalle opetetaankin nyt hampaiden harjausta, ja kun toinen kaivaa laatikosta esiin hammasharjan, ja kertoo asiakkaan saavan sen mukaansa, asiakkaan ilme kirkastuu ja hän kääntyy katsomaan harjaa.

Hoitotuolin selkänoja lasketaan alas ilmoittamatta asiasta etukäteen. Asiakas laittaa suojalasit silmilleen ja korjaa asentoaan tuolissa. Asiakasta ei ohjata oikeanlaiseen asentoon.

Suuhygienistit laittavat kumihanskat käteensä ja huomaavat, että hanskat on yllättävän vaikeaa ottaa takakaapiston seinältä, varsinkin hoitoa suorittavan paikalta.

Suuhygienistit juttelevat asiakkaan hampaista ja kääntävät valon nyt kohti suuta. Asiakkaalle laitetaan suojapaperi. He aloittavat suun puhdistamisen hammasharjalla, jota he kehuvat hienoksi. Asiakkaan ilme kirkastuu ja hän yrittää myös nähdä harjansa. Toinen suuhygienisti puhdistaa hampaita ja toinen juttelee asiakkaalle ystävällisesti. Hammastahna on hieman rakeista, joten asiakkaalle kerrotaan, että se voi tuntua hiekalta suussa ja se tunne tulee häviämään päivän mittaan. Aine ei ole myrkyllistä eikä vaarallista, ja se lähtee pois viimeistään illalla, kun harjaa hampaat.

Taustamusiikki kuuluu hiljaisesti. Tunnelma on rauhallinen ja mukava.

Puhdistusta tekevä suuhygienisti sanoo, että hän joutuu hankaamaan hampaista likaa nyt kovemmin, eikä se tule tuntumaan kovin kivalta. Asiakas on kuitenkin rentona.

Asiakkaan suuta huuhdellessaan Suuhygienistit kommentoivat omia tuolejaan, jotka tuntuvat jotenkin huonoilta. He ovat tottuneet omiin tuoleihinsa, eivätkä osaa nyt istua näillä satulatuoleilla ilman, että korjaavat asentoaan vähän väliä.

Suuhygienistit pinnoittavat asiakkaan hampaan, ja kertovat tekemisistään koko ajan. Asiakasta ohjataan hengittämään nenän kautta. He kertovat, että puhdistusaine poistaa viimeisetkin pöpöt hampaan pinnalta, ja sen tulee vaikuttaa hetken aikaa. Asiakkaalle jutellaan mukavasti, mutta ääni tahtoo hukkua imurin meluun. Asiakkaan rintakehää käytetään apupöytänä työvälineille, joita suuhygienistit joutuvat kurkottelemaan kaukaa selkänsä takaa.

Laitteita ei käytetä, mutta imurista lähtee silti niin kova meteli, ettei musiikkia kuulu.

Pinnoitteen kovettamisen aikana asiakkaalle kerrotaan hoidon olevan aivan kohta valmis, ja kysytään, onko asiakkaalla hyvä olla. Vastaus tulee arasti, että on. Suuhygienistit kommentoivat, että tänään kaikki ovat olleet todella reippaita potilaita.

Suuhygienistit juttelevat, että asiakkaan rinnan päälle on alkanut kertymään jo paljon välineitä. He toivoisivat, että hoitovälineille olisi oma teline, jonka saisi asiakkaan yläpuolelle. Hoitovälineen letku tuntuu nyt ikävältä ja raskaalta, kun se lepää käsivartta vasten.

He toistavat pinnoitusoperaation. Suuhygienistit juttelevat mukavia keskenään ja naureskelevat jutuilleen. Asiakas rentoutuu. Hänen asentoaan ohjataan sanoin, sekä vetämällä kevyesti ylähampaista. Asiakkaan annetaan laittaa suu hetkeksi kiinni, sen oltua venytettynä auki jo kahdeksan minuuttia. Suuhygienisti tarkistaa lopputuloksen, ja tarjoaa työvälinettä kollegalleen, jos tämäkin tahtoisi katsoa. Toinen suuhygienisti luottaa tulokseen, eikä halua edes katsoa.

Asiakkaalta kysytään, jaksaako hän vielä olla tuolissa. Hänelle tehdään vielä kolmas pinnoite. Asiakas on ehtinyt jo tottua tilanteeseen, ja hän on reipastunut. Nyt asiakasta ohjataan korjaamaan päänsä asentoa mielikuvalla, että hänen tulee ottaa ylpeä ilme. Asiakas osaa heti nostaa leukaansa ylöspäin, eikä tarvitse kiskoa hampaista. Hoito on loppusuoralla, ja asiakkaalle kerrotaan siitä.

Suuhygienisti tarkistaa lopputuloksen ja toteaa sen hyväksi. Asiakkaalta poistetaan suojapaperi ja suojalasit, ja hän nousee istumaan suutaan pyyhkien. Suuhygienisti aikoo puhdistaa hammasharjan nopeasti, jotta asiakas saisi sen mukaan. Toinen suuhygienisti alkaa jo siivota autoa. Asiakkaalle jutellaan vielä mukavia, ja sanotaan lopuksi heippa.

Suuhygienistit pohtivat seuraavaa asiakasta. Kaikkien viidenluokkalaisten hampaat on nyt tarkastettu ja pinnoitettu, paitsi niiden, jotka ovat nyt sairaana kotona. Heidän on tarkoitus tarkastaa kuudesluokkalaiset seuraavana päivänä, mutta he ehtisivät ottaa tänään vielä yhden asiakkaan. He siis päättävät hakea seuraavan asiakkaan.

Suupirssissä asioinnin kesto 13 min.

Asiakas 8

6.-luokkalainen tyttö

Saapuu autoon suuhygienistin kanssa. Hänet toivotetaan tervetulleeksi. Asiakasta jännittää vähän, vaikka hän on käynyt toisen suuhygienistin luona monta kertaa aikaisemminkin.

Suuhygienistit alkavat laittamaan suojapaperia asiakkaan päälle ja omia suojavälineitään valmiiksi. He keksivät laatia listan päivän päätteeksi, mitä välineitä autoon pitää tuoda Suonenjoen hammashoitolasta.

He aloittavat tarkastuksen kyselemällä asiakkaan hampaidenharjaustottumuksista reippaalla äänensävyllä. Asiakas vastailee ujosti. Hampaat tarkastetaan nopeaan tahtiin, mutta tarkasti. Asiakkaalta löydetään heiluvia hampaita ja häntä ohjeistetaan irrottelemaan niitä.

Epäselvässä tilanteessa suuhygienisti pyytää kollegaansa tarkastamaan yhden hampaan. Suuhygienistit siirtyvät molemmat nurkkaan, jotta toinenkin näkee hyvin asiakkaan suuhun. Radiosta kuuluu reipasta musiikkia, mikä rentouttaa asiakasta, joka on tällä hetkellä kauhusta jäykkänä. Suuhygienistit päättävät hoitaa epäselvän hampaan nyt kerralla kuntoon.

Asiakkaalle kerrotaan jatkuvasti, mitä seuraavaksi tapahtuu. Asiat tapahtuvat ripeästi. Asiakkaalle kerrotaan, että nyt ollaan jo ihan loppusuoralla. Molemmat suuhygienistit tarkastavat vielä lopputuloksen. Toinen suuhygienisti alkaa jo kirjata hoidon tietoja ylös, ja toinen levittää asiakkaalle vielä fluorilakan, mutta sitä ennen häneltä poistetaan vielä vähän hammaskiveä, mikä meinasi jo unohtua, ellei toinen suuhygienisti olisi asiasta muistuttanut.

Lopuksi suuhygienisti kertoo asiakkaalle, mitä hänelle tehtiin nyt ja mitä seuraavalla kerralla tullaan tekemään hammashoitolassa. Asiakas saa myös ohjeet päivän hampaiden hoitoon. Toinen suuhygienisti antaa asiakkaalle lapun, johon on kirjoitettu tietoja tarkastuksesta, ja hän kehoittaa asiakasta lukemaan lapun infotekstit, jotka koskevat muun muassa aterioita ja ksylitolia. Asiakkaalle sanotaan, että tämä tulee seuraavan kerran syksyllä hammashoitolaan. Hänelle sanotaan, että oli kiva kun kävit, ja kaikki sanovat heippa.

Suuhygienistit alkavat siivota autoa. Toinen lähtee käymään koululla sisällä ilmoittamassa, etteivät he ota enää tänään uusia asiakkaita. Samalla hän vie roskat. He päättävät lopettaa hommat lisvedellä tältä päivältä, sillä ulkona on niin kurja ilma, että Kuopioon ajamiseen on varattava hyvin aikaa. Kun auto on siivottu, tavarat kiinnitetään paikoilleen ja suuhygienistit vaihtavat vaatteet. Sitten he irrottavat lämmitysjohdon auton keulasta, kelaavat jatkojohdon koulun sisälle, ja lähtevät ajamaan Suonenjoen kautta Kuopioon. Suonenjoella toinen suuhygienisti aikoo kirjata kaikki päivän aikana saadut tiedot ylös tietokoneelle, ja toinen suuhygienisti menee Kuopioon Terveysalan oppilaitokselle huoltamaan välineet taas huomista pilotointia varten.

Suupirssissä asioinnin kesto 13 min.

SAVONIA