



Yritys X:n palveluseteliasiakkaan palvelupolun mallintaminen ja kokemuksen mittaaminen

Janika Kivioja

Vilma Laukkanen

OPINNÄYTETYÖ

Marraskuu 2021

Liiketalouden koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

KIVIOJA, JANIKA & LAUKKANEN, VILMA:

Yritys X:n palveluseteliasiakkaan palvelupolun mallintaminen ja kokemuksen mittaaminen

Opinnäytetyö 43 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Marraskuu 2021

Opinnäytetyö toteutettiin yksityiselle sosiaali- ja terveystalouden tuottajalle, Yritys X:lle. Yritys tahtoi pysyä nimettömänä annetun taustatiedon ja asiakastietojen luottamuksellisen luonteen vuoksi. Tavoitteena oli selvittää palveluseteliasiakkaan palvelupolkua, eli palveluseteliasiakkaan kokemaa tapahtumien sarjaa, johon vaikuttaa asiakkaan kokemaa tuotantoprosessiä sekä asiakkaan tekemät valinnat palveluntuottajan suhteen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Yritys X:lle tarkempi mallinnus heidän palveluseteliasiakkaidensa palvelupolusta sekä esittää kehitysehdotuksia palveluseteliasiakkaiden kokemusten perusteella. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkaiden näkökulmasta. Kohderyhmänä toimi Yritys X:n Pirkanmaan henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkaat.

Opinnäytetyön viitekehys koostuu tietokirjallisuudesta, Yritys X:ltä saadusta materiaalista sekä palveluseteliin sovellettavasta lainsäädännöstä. Haastattelurunko muodostui tutkitun aineiston pohjalta. Haastatteluja tehtiin yhteensä seitsemän kappaletta erilaisille henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkaille. Palvelukokemuksista haluttiin saada kuvailevaa tietoa haastatteluiden avulla.

Haastatteluiden jälkeen tehtiin havaintoja kriittisistä pisteistä ja näiden pohjalta luotiin kehitysehdotuksia palvelupolun eri vaiheisiin palvelukokemuksen parantamiseksi. Tuloksissa havaittiin, että suurin osa haastateltavista oli tyytyväisiä tämänhetkiseen palveluntuottajaansa ja sen tarjoamiin palveluihin. Suurin osa kehitysehdotuksista painottuikin palvelupolun alkuvaiheeseen, jossa palveluseteliasiakas on vasta valitsemassa palveluntuottajaa, jonka palvelupiiriin haluaa kuulua. Valtaosa esiin tulleista kehityskohteista olisivat suhteellisen vaivattomasti parannettavissa, eivätkä ne vaatisi sen suurempia investointeja tai resursseja. Palveluseteliasiakkaiden kokemaa laatua voidaan kehittää jo pienilläkin asioilla, vaikka se olisi jo pääpiirteittäin hyvällä tasolla.

Asiasanat: palveluseteli, palvelumuotoilu, henkilökohtainen apu, asiakaspalvelu

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Bachelor's Programme of Business

KIVIOJA, JANIKA & LAUKKANEN, VILMA:

The modelling of personal assistance voucher user's customer journey and how it is applied in practice

Bachelor's thesis 43 pages, appendices 2 pages
November 2021

The thesis was commissioned by an anonymous company which operates on the field of social and health services. The company is further on referred as Company X because of the provided background's and customer information's confidential nature. Main objective of the thesis was to clarify the customer journey of those who acquire personal assistance with a service voucher granted by their municipality. The purpose of the thesis was to create a model of Company X's customer journey and provide development proposals. The research was carried out with a qualitative approach and from the customer's point of view. The target group was Company X's customer base on Pirkanmaa region.

The theory base consisted of literature on the subject, material provided by Company X and legislation which guides the usage of personal assistance service vouchers. The data was gathered by conducting a survey among customers which was based on the theory aforesaid.

The suggestions for further development were made based on the critical points of the customer journey according to the interviewees. The findings indicate that most of the interviewees are satisfied with their current service provider. Majority of the development proposals from the interviewees focused on the first steps of the customer journey in which the service provider is selected. Most of the proposals for development are easily executed and will certainly improve customer satisfaction.

Key words: service voucher, service design, personal assistance, customer service

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	HENKILÖKOHTAINEN APU	8
	2.1 Henkilökohtaisen avun määritelmä	8
	2.2 Henkilökohtaisen avun hakeminen ja sen myöntämisperusteet	9
	2.3 Henkilökohtaisen avun järjestäminen	9
3	PALVELUSETELI	11
	3.1 Henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkaat	12
	3.2 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet ja vaatimukset	12
4	PALVELUMUOTOILU	14
	4.1 Palvelumuotoilun yleinen määritelmä	14
	4.2 Palvelumuotoilu sosiaali- ja terveysalalla	15
	4.3 Palvelupolku	16
	4.4 Palveluseteliasiakkaan palvelupolku palveluntuottajan piiriin	19
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	20
	5.1 Yritys X:n palvelupolun mallintaminen	20
	5.2 Asiakashaastatteluissa sovellettu tutkimussuunnitelma	21
	5.2.1 Tutkimusmenetelmä	22
	5.2.2 Aineiston keruu ja muodostaminen	23
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	25
	6.1 Yritys X:n palvelupolun mallintaminen	25
	6.2 Palveluseteliasiakkaiden haastattelu	27
	6.2.1 Ennen palveluntuottajan valintaa	28
	6.2.2 Palveluntuottajan piiriin	31
	6.2.3 Palveluntuottajaan sitoutuminen	33
7	POHDINTA	35
	7.1 Luotettavuus ja eettisyys	36
	7.2 Kehittämisehdotukset	37
	LÄHTEET	40
	LIITTEET	42
	Liite 1. Haastattelurunko	42

LYHENTEET JA TERMIT

HKA	Henkilökohtainen apu
STM	Sosiaali- ja terveysministeriö
THL	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

1 JOHDANTO

Henkilökohtainen apu voidaan määritellä apuna arjen tavallisissa askareissa, jotka asiakas tekisi itse, mutta ei itse pysty sairautensa tai vammansa vuoksi niistä suoriutumaan. Henkilökohtaisen avustajan toimiin avun tarpeesta riippuen saattavat kuulua muun muassa arkiset kodinhoidolliset toimet tai avustaminen kodin ulkopuolella esimerkiksi vapaa-ajan toiminnassa. Avustaja ei työssään toimi asiakkaan puolesta, vaan asiakas osallistuu oman toimintakykynsä puitteissa toimintaan myös itse. (HKA:n palvelusetelin sääntökirja 2020.)

Tällä hetkellä henkilökohtainen apu on murrosvaiheessa, ja kunnat ohjaavat asiakkaita palvelusetelin piiriin. Palveluseteli on asiakkaille kunnan myöntämä seteli, jolla asiakas valitsee itse palvelun tuottajan järjestelmästä. Palvelusetelillä mahdollistetaan yksilön valinnanvapaus palveluntuottajan valinnassa kuntien valitsemien palveluntuottajien sijaan. Setelin myöntämiseen vaaditaan kunnallisen sosiaalityöntekijän arvio asiakkaan avun tarpeesta ja setelillä asiakas voi hankkia itselleen sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka kunnan tai kuntayhtymän tulee tarjota asukkailleen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021.)

Opinnäytetyön aihe saatiin yksityisen sosiaalipalvelualan toimijalta, joka tahtoi pysyä nimettömänä. Toimijaan viitataan nimellä Yritys X. Yritys X tarjoaa yksityisiä ja julkisia terveyspalveluita sekä julkisia sosiaalipalveluita. Tässä opinnäytteessä keskitytään Yritys X:n palveluista ainoastaan julkisiin sosiaalipalveluihin, tarkemmin henkilökohtaisen avun palveluihin palveluseteliasiakkaille. Yritys X on kiinnostunut siitä, että miten erilaisten palveluseteliasiakkaiden palvelupolku muodostuu hetkestä, kun he saavat palvelusetelipäätöksen aina siihen asti, että palveluseteliasiakas sitoutuu valitsemaansa palveluntuottajaan.

Opinnäytteen tarkoituksena on mallintaa Yritys X:n palvelupolkua sekä selvittää kriittisimmät tekijät henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkaiden palvelupolussa ja mitkä seikat palvelupolussa ovat sitouttaneet asiakkaan palveluntuottajaan.

Aiheen tutkimisen ja analysoinnin tarkoituksena on tukea Yritys X:n henkilökohtaisen avun piirissä olevien palveluseteliasiakkaiden palvelupolun jatkuvaa kehittämistä. Tutkimus nostaa esiin palvelupolun vahvuudet sekä heikkoudet, joiden avulla palvelupolulla olevia kontaktipisteitä voidaan muovata entistä asiakaslähtöisemmiksi. Koemme, että palveluseteliasiakkaiden palvelupolusta toteutettu tutkimus tuottaa täysin uutta tietoa, joka on arvokasta niin Yritys X:lle kuin muillekin alalla toimiville tahoille, sillä tästä aiheesta ei ole tehty vastaavaa opinnäytetyötä aikaisemmin.

2 HENKILÖKOHTAINEN APU

Tässä luvussa esitellään henkilökohtainen apu ja sitä ohjailevat tekijät, henkilökohtaisen avun myöntämisperusteet sekä henkilökohtaisen avun tuottamistavat. Luvun tarkoituksena on avata henkilökohtaista apua säätelevää lainsäädäntöä sekä tarkentaa henkilökohtaisen avustajan pääasiallista työnkuvaa.

2.1 Henkilökohtaisen avun määritelmä

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista säädetyn lain (981/2008) 8 c §:n mukaan henkilökohtaiseksi avuksi luetaan vaikeavammaisen henkilön avustamista esimerkiksi työssä ja opiskelussa, arjen päivittäisissä toimissa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaisen avun on tarkoitus tukea henkilön omien valintojen toteuttamista edellä mainituissa toimissa, ja henkilökohtaisen avun peruspilarina toimiikin henkilön kyky määrittää itse avun sisältö sekä toteuttamistapa (Vammaispalvelulaki 981/2008).

Henkilökohtaisen avun piiriin kuuluvilla henkilöillä on itsemääräämisoikeus ja he määrittävät avustajan työtehtävät. Työtehtäviin saattaa kuulua muun muassa kodinhoidolliset toimet, vaate- ja ruokahuolto, liikkumisessa avustaminen sekä päivittäiset toimet asiakkaan kodin ulkopuolella. Kodin ulkopuolella henkilökohtaisen avun tarve saattaa liittyä esimerkiksi kaupassa käymiseen, viranomaisasioiden hoitamiseen tai asiakkaan vapaa-ajan toimintaan.

Avustaja ei siis lähtökohtaisesti toimi työssään asiakkaansa puolesta, vaan asiakas osallistuu toimintakykynsä puitteissa toimintaan myös itse. (HKA:n palvelusetelin sääntökirja 2020.) Tällä tuetaan vammaispalvelulain (981/2008) 1 §:ssä määriteltyä henkilökohtaisen avun tarkoitusta, joka on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä olla yhdenvertainen yhteiskunnan jäsen sekä poistaa vammaisuuden myötä tulleita haittoja ja esteitä.

2.2 Henkilökohtaisen avun hakeminen ja sen myöntämisperusteet

Henkilökohtaisen avun hakeminen ja sen myöntäminen alkaa kunnan sosiaalitoimesta vastaavan viranomaisen suorittamasta palvelutarpeen selvittämisestä ja palvelusuunnitelmasta, joka suoritetaan vaikeavammaisen henkilön, tämän omaisen tai sosiaalityöntekijän aloitteesta (Vammaispalvelulaki 981/2008). Palvelutarpeen määrittelyssä kaikki hakijat ovat yksilöitä ja avustukseen myönnetyt tunnit ovat siten hyvinkin yksilöllisiä. Tuntimäärät voivat vaihdella muutamasta tunnista kuukaudessa aina vuorokauden ympäri toteutettavaan avustukseen ja avun tarve saattaa myös muuttua palvelun aikana (HKA:n palvelusetelin sääntökirja 2020). Vammaispalvelulaissa vähimmäistuntimääräksi harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen on kuitenkin määritelty 30 tuntia kuukaudessa, ellei sosiaalityöntekijä ole palvelutarpeen selvityksessä todennut vähemmän määrän riittävän kattamaan avuntarpeen. (Tampere.fi 2021)

Vaikeavammaisiksi henkilöiksi määritellään vammaispalvelulaissa (981/2008) ne, joilla pitkäaikainen tai etenevä sairaus tai vamma edellyttävät jatkuvaa avustamista aiemmin mainituissa toiminnoissa. Pelkästään vanhan iän tuomat toimintarajoitteet tai sairaudet eivät kuitenkaan voi olla perusteena henkilökohtaiselle avulle. Vaikeavammaisena henkilönä ei myöskään yleensä pidetä henkilöä, jonka avuntarve on tosiasiaassa hoidettavissa esimerkiksi apuvälinein (THL 2020).

2.3 Henkilökohtaisen avun järjestäminen

Henkilökohtaisen avun järjestämiseen kunnalla on kolme eri tapaa, ja järjestämistapaa valittaessa kunnan on otettava huomioon henkilön omat toiveet palvelun tuottamisesta sekä määritelty palveluntarve kokonaisuutena. Kunta voi järjestää henkilökohtaista apua korvaamalla henkilölle työnantajamallilla hankitun avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset, hankkimalla avustajapalveluita julkiselta tai yksityiseltä palveluntuottajalta ostopalveluna tai myöntämällä henkilölle palvelusetelin, jolloin henkilö saa itse valita oman palveluntuottajansa. (THL 2020.)

Henkilökohtaisen avun järjestämisessä palvelusetelillä palvelun hallinta onkin siis asiakkaalla ja siksi on tärkeää, että palvelu on alusta asti toimivaa ja asiakasystävällistä. Seuraavassa luvussa käsitellään palvelusetelin myöntämistä, käyttöä ja muita sitä koskevia säädöksiä.

3 PALVELUSETELI

Palveluseteli on kunnan sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkaalle myönnetty sitoumus, jolla korvataan palveluntuottajan tuottamien palvelujen kustannuksia ennalta määritettyyn arvoon saakka. Palveluseteli on yksi kunnan tavoista järjestää lakisääteistä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. (Kuntaliitto 2019.)

Kunta voi itse päättää, ottaako se palvelusetelin käyttöön ja määrittää mihin palveluseteliasiakas sen voi käyttää. Palvelusetelin voi kuitenkin lähtökohtaisesti käyttää sellaisiin sosiaali- ja terveystalveluihin, joita kunnan on järjestettävä. Palvelusetelillä ostettu palvelu toimii siis vaihtoehtona kunnan järjestämälle palvelulle. Palveluseteli ei siis korvaa kunnan järjestämää palvelua, vaan sen on tarkoitus täydentää sitä. Asiakkaalla on mahdollisuus kieltäytyä palvelusetelistä ja tässä tilanteessa kunnan on tarjottava reittiä palvelun piiriin. (STM 2021.)

Tainion (2005) mukaan palveluseteli eroaa toisesta yleisestä palveluntuottamistavasta, ostopalvelumallista, muun muassa seuraavasti:

- Palvelusetelimallilla palveluntuottaja valitaan itsenäisesti kunnan hyväksymien palveluntuottajien joukosta ja valvotaan palvelun toteutumista itsenäisesti, kun ostopalveluasiakkailla mahdollisuus valita palveluntuottaja on hyvin rajallinen.
- Palvelusetelimallilla kunnan sijaan asiakas tekee itse sopimuksen palveluntuottajan kanssa ja sopii näin palvelun toteuttamisesta ja sisällöstä.

Palveluseteliä koskeva laki (569/2009) on tullut voimaan 1.8.2009, jonka tarkoituksena on ajaa asiakkaan etua esimerkiksi monipuolistamalla palvelutuotantoa, lisäämällä valinnan mahdollisuuksia sekä palvelujen saatavuutta (569/2009).

3.1 Henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkaat

Palveluseteliasiakkaiksi hyväksytään asiakkaat, jotka täyttävät vammaispalvelulain (380/1987) mukaiset edellytykset henkilökohtaiseen apuun. Henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi asiakkaalla tulee olla mahdollisuus toimia kuluttajana palvelusetelin käytössä. (HKA:n palvelusetelin sääntökirja 2020.)

Palvelua hakevat eri ikäiset, itsenäisesti tai omaisten kanssa asuvat ja asumispalvelun piirissä asuvat vaikeavammaiset henkilöt. Vammat saattavat olla synnynäisiä tai seuraamus esimerkiksi sairaudesta tai onnettomuudesta, kuitenkin sellaisia, jotka aiheuttavat pitkäaikaista haittaa sekä näin ollen avun tarvetta. Avun tarve voi olla koko palvelun ajan samanlaista tai se voi muuttua useampaankin otteeseen. Asiakkaiden tarpeet avun suhteen siis vaihtelevat suuresti niin sisällöllisesti kuin ajallisestikin koko palvelun aikana. (HKA:n palvelusetelin sääntökirja 2020.)

Palveluseteliasiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Sopimusta koskee kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Kunnan tehtävä on selvittää asiakkaalle palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet sekä asiakasmaksu, joka määräytyy sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan. (569/2009.)

3.2 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet ja vaatimukset

Palveluseteliä koskevassa laissa (569/2009) on määritelty edellytykset palveluntuottajan hyväksymiselle. Kunta voi hyväksyä palveluntuottajan, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin ja täyttää tälle toiminnalle asetetut vaatimukset sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa. Palveluntuottajan tuottamat palvelut pitää olla vähintään samaa tasoa, joka vastaa vastaavaa kunnallista toimintaa. Palveluntuottajalla tulee myös olla potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus sekä sen pitää täyttää kunnan asettamat asiakkaiden vaatimukset esimer-

kiksi palvelun määrästä ja laadusta sekä ottaa huomioon kunnan olosuhteet. Tämän lisäksi hakeutuessa henkilökohtaisen avun palveluntuottajaksi, tulee yrityksellä olla myös omavalvontasuunnitelma sekä rekisterisseloste henkilötietojen käsittelystä. (569/2009.)

Palveluntuottajalla tulee olla myös nettisivut, joissa pääsee tutustumaan tarjottavien palvelujen hintoihin. Hintatiedot ovat tilanteesta riippuen myös pystyttävät toimittamaan asiakkaalle kirjallisessa tai suullisessa muodossa. Nettisivuilla tulee tämän lisäksi olla palveluntuottajan yhteystiedot ja kunnat, joissa palvelua tuotetaan. (HKA:n palvelusetelin sääntökirja 2020.)

Palveluntuottajan markkinoinnin ja mainonnan tulee olla asiallista sekä luotettavaa eikä sillä saa luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Mainonnan pitää sisältää tiedot siitä, miten tilauksen voi tehdä sekä miten palveluntuottajaan voi olla yhteydessä. Hinta pitää olla ilmoitettuna niin, että asiakas saa hahmotettua siitä kokonaishinnan. (HKA:n palvelusetelin sääntökirja 2020.)

Palveluntuottaja vastaa myös yleisesti palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä tilaajan edellyttämien palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Palveluntuottajan pitää tarjota palvelua vähintään viikon jokaisena päivänä kello 6–21 välisenä aikana. Palveluntuottajan on myös huolehdittava, että avustaja sopii avustajantehtäviin ja asiakkaan tarpeisiin sekä hankittava avustajalle työhön tarvittavat suojavarusteet. Asiakastyytyväisyyttä tulee palveluntuottajan mitata asiakastyytyväisyyskyselyn muodossa kerran vuodessa. (HKA:n palvelusetelin sääntökirja 2020.)

4 PALVELUMUOTOILU

Tässä luvussa käsitellään palvelumuotoilun teoriaa, palvelupolkua ja sen muodostavia palvelutuokioita sekä käyttäjälähtöistä palvelusuunnittelua. Tekstin tavoitteena on teorian kautta avata kriittisimpiä tekijöitä palvelusuunnittelussa asiakkaan näkökulmasta palvelun tarkoituksenmukaiseksi kehittämiseksi.

4.1 Palvelumuotoilun yleinen määritelmä

Tuulaniemi (2011, 24) kuvaa palvelumuotoilun osaamisena, jonka tarkoituksena on tunnistaa strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, auttaa kehittämään olemassa olevaa palvelutarjoamaa sekä luomaan täysin uusia palveluita. Palvelumuotoiluun on yhdistetty muotoilun tutut toimintatavat palveluiden kehittämisessä ja perinteisemmät palvelun kehityksen menetelmät, mikä tekee palvelumuotoilusta uuden innovaation sijaan tavan yhdistää aiemmin hyödynnetyt keinot uusiksi menetelmiksi. Palvelumuotoilu on jatkuvassa kehityksessä ja sitä sovelletaan hyvin yksilöllisesti eri toimialoilla ja palvelua tuottavissa yrityksissä. (Tuulaniemi 2011, 24–25.)

Palvelumuotoilun perusta on asiakaslähtöisessä suunnittelussa, jossa kehitettävien tai täysin uusien palveluiden käyttäjät ovat suunnittelun keskiössä. Käyttäjälähtöisessä ajattelussa tuodaankin esille, miten olemassa olevat tai tulevat asiakkaat käyttävät palvelua ja miten he kokevat palvelun. Asiakasymmärrys, eli asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja unelmien ymmärtäminen toimiikin palvelumuotoiluprosessin ensiaskeleena ja käyttäjätiedon kerääminen auttaa palveluntuottajia löytämään uusia kaupallistamisen mahdollisuuksia. (Miettinen 2011, 18–49.)

Kaikille osapuolille arvoa lisäävän palvelumuotoilun ydinasioiksi nimetään myös Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemassa oppaassa (2018, 67–68) käyttäjäymmärrys, jonka myötä voidaan valita oikeat kehityskohteet, palvelujen konseptointi, jossa mallinnetaan palveluprosessia sekä prototypointi, joka vie konseptoinnin konkreettisemmalle tasolle.

4.2 Palvelumuotoilu sosiaali- ja terveysalalla

Kun kyseessä ovat sosiaali- ja terveyspalvelut, on olennaista arvostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä oikeutta tehdä valintoja ja kunnioittaa asiakkaan perusoikeuksia. Kaikkia asiakkaita tulee kohdella yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti. (Ahonen 2017, 47.) Ahosen (2017, 48) mukaan palvelumuotoilu on kuin suunniteltu sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Tasavertainen, avoin ja kaikkia osallistava kehittäminen sekä kokonaisvaltainen lähestymistapa ovat luottettuun ja inhimilliseen toimintaan vahvasti pohjautuvalle sektorille. Ahonen toteaa, että ”palvelumuotoilu sisältää ne elementit, mitä kipeästi sosiaali- ja terveysalalla juuri nyt kaivataan” (Ahonen 2017, 48), mistä voikin päätellä palveluseteli-asiakkaiden palvelupolun tutkimuksen olevan ajankohtainen ja tarpeellinen.

Myös Turun ammattikorkeakoulun toteuttaman tutkimuksen (Talk 2018) mukaan palvelumuotoilun soveltamista sosiaali- ja terveysalalla pidetään tärkeänä. Tutkimuksessa haastatellut henkilöt uskoivat asiakkaan kokemuksen merkityksen kasvavan tulevaisuudessa ja että palvelumuotoilu olisi hyvä työkalu siihen, että asiakkaat nähdään ja kuullaan entistä paremmin tulevaisuudessa (Talk 2018). Palvelumuotoilun opetusta integroitiinkin sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelmaan Sotepeda 24/7-hankkeen avulla vuosina 2018–2020. Hanke toteutettiin opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamana ja sen yhtenä tavoitteena oli vahvistaa palvelumuotoiluosaamista alan opettajien keskuudessa ja liittää palvelumuotoilu sovelletusti osaksi opetusta. (Sotepeda 2018.)

Sosiaali- ja terveysalalle sopivalla palvelumuotoilulla halutaan kehittää pääasiassa kentällä tapahtuvaa toimintaa. Tällä alalla kehittäminen tapahtuu pitkälti työn ohessa, sillä juuri työntekijät toteuttavat tätä muutosta ja pilotoivat uusia toiminta- ja palvelumalleja. (Ahonen 2017, 46–47.) Opinnäytteen tulosten uskotaan kehittävänsä hallinnon asiakaspalvelijoiden oman toiminnan lisäksi kentällä toimivien avustajien ohjeistusta ja toimintaa tulevaisuudessa.

Palvelumuotoiluprosessissa sosiaali- ja terveysalalla tilaajat korostavat usein luonnostaan eettistä palvelutuotantoa ja pehmeitä arvoja, sillä alalla asiakaskokemusta ja asiakkaan todellisiin tarpeisiin vastaamista eli aidon ja todennettavan

hyvinvoinnin tuottamista pidetään suuressa arvossa. Nämä seikat tuleekin huomioida palveluprosessia suunnitellessa. (Ahonen 2017, 48–49.)

Palvelun optimoiminen jatkuvasti asiakaskeskeisemmäksi ja vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin eettisesti herättää usein kysymyksiä toiminnan kannattavuudesta liiketaloudellisesta näkökulmasta. Hyvä palvelukokemus ja liiketaloudelliset tavoitteet voidaan yhdistää palvelumuotoiluprosessissa määrittämällä palvelun tuoma lisäarvo palveluntuottajalle, kuten brändin vahvistaminen tai mielikuvan parantaminen. Eettisesti kestäväällä ja arvoja kunnioittavalla tavalla tuotettu palvelu puhuu jo sellaisenaan yrityksen puolesta. (Ahonen 2017, 50.)

Kuten muillakin toimialoilla, myös sosiaali- ja terveysalalla toiminta perustuu lakeihin sekä säädöksiin ja on ensisijaista ottaa ne huomioon myös palvelumuotoiluprosessissa. Asetetut lait ja säädökset vaikuttavat muun muassa esimerkiksi työmenetelmien valintaan. Alalla sovelletuilla laeilla turvataan asiakkaan oikeudet ja asema sekä työtä tekevien avustajien hyvinvointi ja turvallisuus avustajan tehtävissä, jotta palvelu voidaan tuottaa turvallisella ja tarkoituksenmukaisella tavalla. (Ahonen 2017, 69.) Henkilökohtaisen avun piirissä sovellettavat keskeisimmät lait asiakkaiden kannalta ovat muun muassa YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, sosiaalihuoltolaki ja vammaispalveluja tarkemmin määrittävä erityislaki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, eli vammaispalvelulaki (STM n.d.). Palvelumuotoilua suunnitellessa ja toteutettaessa onkin tärkeää perehtyä näihin lakeihin, jotta tiedostaa rajat, joiden sisällä innovatiivisen suunnittelun tulee tapahtua (Ahonen 2017, 69).

4.3 Palvelupolku

Useimmissa tapauksissa palvelumuotoiluprosessissa keskitytään asiakkaalle näkyvään eli palvelujärjestelmämallin vuorovaikutteiseen osaan. Palvelujen kehittämiseksi on syytä katsoa palvelua käyttäjien silmin ja näin luoda uusia tapoja jäsentää palveluja. Palvelun yksityiskohtaisemman tarkastelun mahdollistavat palvelutuokiot ja kontaktipisteet, jotka yhdessä muodostavat palvelupolun. (Miettinen 2011, 49–50.)

Palvelujen selkeämmäksi jäsentämiseksi voidaan luoda mallinnus palvelupolusta, jossa palvelua tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolkuun kirjataan palvelutuokiot ja näistä tarkemmat kontaktipisteet, joissa kuvataan aika-akselilla mitä asiakas havaitsee ja kokee palvelun eri vaiheissa. (Innokylä.) Palvelupolku jaetaan erimittaisiin osiin aina käytännön toteutusta tukien. Usein nämä vaiheet on jaettu ajatellen asiakkaalle muodostuvaa arvoa ja ne ovat esi-, ydin- ja jälkipalvelu. Esipalveluvaiheessa asiakkaalle valmistellaan arvon muodostumista, ja tähän vaiheeseen voidaan lukea esimerkiksi yhteydenotto palveluntuottajaan puhelimitse tai sähköpostitse. Ydinpalveluksi luetaan henkilökohtaisessa avussa päivittäinen avustustoiminta ja asiakaspalvelu, jolloin asiakas saa todellisen arvon. Jälkipalveluun lukeutuvat yhteydenotot ydinpalvelun vastaanottamisen jälkeen, kuten asiakkaalta saatu palaute palvelusta.

Palvelujen selkeämmäksi jäsentämiseksi voidaan luoda mallinnus palvelupolusta, jossa palvelua tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolkuun kirjataan palvelutuokiot ja näistä tarkemmat kontaktipisteet, joissa kuvataan aika-akselilla mitä asiakas havaitsee ja kokee palvelun eri vaiheissa. (Innokylä.) Palvelupolku jaetaan erimittaisiin osiin aina käytännön toteutusta tukien. Usein nämä vaiheet on jaettu ajatellen asiakkaalle muodostuvaa arvoa ja ne ovat esi-, ydin- ja jälkipalvelu. Esipalveluvaiheessa asiakkaalle valmistellaan arvon muodostumista, ja tähän vaiheeseen voidaan lukea esimerkiksi yhteydenotto palveluntuottajaan puhelimitse tai sähköpostitse. Ydinpalveluksi luetaan henkilökohtaisen avun palvelussa päivittäinen avustustoiminta ja asiakaspalvelu, jolloin asiakas saa todellisen arvon. Jälkipalveluun lukeutuvat yhteydenotot ydinpalvelun vastaanottamisen jälkeen, kuten asiakkaalta saatu palaute palvelusta. (Tuulaniemi 2011, 38–39.)

Suunnittelun keinoja ja tarkempaa analysointia voidaan hyödyntää, kun asiakkaiden kokema polku on saatu kuvattua vaiheittain. Konkreettisen mallinnuksen saavuttamiseksi suunnitteluvaiheessa tulee määritellä, mikä tai mitkä osat palvelupolusta otetaan tarkempaan tarkasteluun ja suunnitteluun. Näitä osia voivat henkilökohtaisen avun palvelussa palveluseteliasiakkaiden polulla olla esimerkiksi ensimmäiset yhteydenotot, palvelun aloittaminen sekä saatu asiakaspalaute. Palvelupolun ja kriittisimpien kontaktipisteiden määrittely sekä mallinnus on tärkeää, jotta voidaan löytää palveluprosessin kehityskohteet ja luoda asiakkaalle

johdonmukainen sekä yhtenäinen palvelukokonaisuus. (Tuulaniemi 2011, 38–39.)

Toimintatavat, henkilöt, ympäristöt sekä esineet ovat palvelupolun eri kontaktipisteitä. Henkilökontaktipisteisiin kuuluu palvelua kuluttavat sekä tuottavat henkilöt, eli arvoa itselleen tuottava asiakas sekä asiakaspalvelija. Palveluntarjoajan tulee suunnitella asiakkaan palvelupolku sekä sen sisältämät kontaktipisteet etukäteen, jotta pystytään ennakoimaan sekä ohjaamaan asiakkaan toimintaa. Toimintatavat taas tarkoittavat henkilökunnan sovittuja käyttäytymismalleja palvelutilanteissa. (Tuulaniemi 2011, 80.)

Palvelun onnistuminen riippuu paljon palveluympäristöstä. Ympäristökontaktipisteet voivat olla fyysisiä tai virtuaalisia, mutta ne vaikuttavat aina asiakkaan mieli-alaan. Myös erilaiset esineet liittyvät yleensä palvelun tarjoamiseen sekä sen kuluttamiseen. Fyysiset esineet mahdollistavat erilaisten palveluiden tarjoamisen sekä ne toimivat usein todisteena käyttöoikeudesta. (Tuulaniemi 2011, 80.)

Näissä eri kontaktipisteissä on myös mahdollista vaikuttaa suunnitelmallisesti asiakkaaseen erilaisilla aistiärsykkeillä, kuten mm. äänellä, valolla tai tuoksulla. Kontaktipisteet tuleekin suunnitella tarkasti, sillä ne voivat myös muodostua palvelun heikoimmaksi kohdaksi ja aiheuttaa asiakkaassa negatiivisen reaktion. (Tuulaniemi 2011, 81.)

Palvelupolun aikana on mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten sitoutunut asiakas on yritykseen. Asiakkaiden sitouttamisessa hyöty on molemminpuolista ja siinä luodaan arvokkaita suhteita, jossa yhteys asiakkaan ja yrityksen välinen yhteys on syvämmämpi. Sitoutuneet asiakkaat ostavat uudelleen ja heidän silmissään asiakaskokemus on hyvä. Asiakaskokemus on siis kokonaisuus, joka vaikuttaa suoraan asiakkaan sitouttamiseen. Asiakaskokemukseen vaikuttaa mm. asiakkaan ja yrityksen välinen vuorovaikutus. Asiakas muodostaa asiakaskokemuksen mielikuvista, tunteista sekä eri kohtaamisista ja tämän kaiken kokemuksen tulee olla hyvää, jotta asiakas voidaan saada sitoutumaan. On siis tärkeää panostaa asiakassuhteisiin, jotta asiakas mieltää asiakaskokemuksen hyväksi ja onnistuneeksi. (Suomen Digimarkkinointi Oy.)

4.4 Palveluseteliasiakkaan palvelupolku palveluntuottajan piiriin

Palveluseteli on tarkoitettu sosiaali- ja terveyspalveluita tarvitseville ja sen saaminen edellyttää kunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon edustajan palvelun tarpeen arvioinnin. Palvelusetelin voi saada kunnan terveysasemalta, sosiaalivirastosta tai muusta palveluyksiköstä. Näistä yksiköistä on myös mahdollista saada lisätietoja palvelusetelistä. (STM 2021.)

Jokaisella kunnalla on oma lista hyväksytyistä palveluntuottajista, joka tulee olla julkisesti saatavilla internetistä tai muulla vastaavalla tavalla. Listasta selviää tiedot palveluntuottajista ja heidän palveluistaan. Palveluseteliasiakas saa itse valita listasta itselleen sopivan palveluntuottajan, johon haluaa olla yhteydessä. (STM 2021.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus jakautuu kahteen osa-alueeseen: Yritys X:n palvelupolun mallintamiseen sekä palveluseteliasiakkaiden kokemusten todentamiseen koko palvelusetelin palvelupolulla. Tutkimuksen ensimmäinen osa-alue käsittelee Yritys X:n ajantasaisen palvelupolun tarkempaa mallintamista ja jakamista tärkeimpiin kontaktipisteisiin.

Tutkimuksen toinen osa-alue tehtiin haastattelemalla seitsemää palveluseteliasiakasta kolmesta eri kunnasta Pirkanmaalla, jotka hankkivat palvelua toimeksiantajayritykseltä. Tutkimuksessa käytettiin laadullista menetelmää keräämällä empiiristä aineistoa puolijäsennellyillä haastatteluilla ja vastaukset käsiteltiin tuloiksi kuvailevan analyysin avulla.

5.1 Yritys X:n palvelupolun mallintaminen

Yritys X:n palvelupolun mallinnus lähti yhteydenotosta yrityksen henkilökohtaisen avun palvelun tuottamisesta vastaavien henkilöiden kanssa. Sähköpostihaastattelulla ja kahdella palaverilla vastaavan henkilön kanssa saimme sanallista tietoa palvelupolun perussisällöstä sekä kirjallista materiaalia palvelupolkua toteuttavien asiakaspalvelijoiden perehdytyksestä ja käytännön toimintaohjeista. Saadut tiedot ohjasivat suurpiirteisesti mallinnuksen luontia.

Tarkempien kontaktipisteiden määrittämiseksi tutkimuksen aikana konsultoitin asiakasrajapinnassa toimivaa asiakaspalvelijaa, jonka kanssa käytiin läpi palvelupolun sisältöä muun muassa seuraavin kysymyksin:

- Mitkä ovat yhteydenottokanavat uusille palveluseteliasiakkaille?
- Kuka vastaa asiakkaalle ja miten yhteydenottopyynnöt välitetään?
- Miten saadaan asiakkaalta tarvittavat tiedot ja miten asiakaskartoituksia toteutetaan?
- Miten asiakasta tiedotetaan prosessin aikana?
- Miten asiakas voi jättää palautetta?

Näiden laajojen kysymysten pohjalta kävimme keskustelua asiakaspalvelijan kanssa koko opinnäytetyöprosessin ajan ja selvitimme tarkemmin uusien palveluseteliasiakkaiden tärkeimmät kontaktipisteet palvelupolulla. Kontaktipisteet kirjattiin ylös ja asetettiin vastaaviin kohtiin palvelupolulla. Tästä luotiin visuaalinen mallinnus käyttäen maksutonta graafiseen suunnitteluun luotua ohjelmaa.

5.2 Asiakashaastatteluissa sovellettu tutkimussuunnitelma

Opinnäytetyön tutkimusongelmaksi muodostui palvelupolun kriittisimpien tekijöiden selvittäminen ja asiakkaita palveluntuottajaan sitouttavien palvelupolun pisteiden löytäminen. Tarkoituksena oli tarkastella asiakkaan kokemaa laatua palvelupolussa haastattelujen myötä, ja verrata sitä toimeksiantajan suunnittelemaan ihannepolkuun.

Ennen tutkimuksen toteuttamista tutustuttiin teoriaan ja aikaisempiin tutkimuksiin aiheesta, jotta käsitteet ja teoria olisivat tulleet tutuksi ennen haastattelupohjan rakentamista ja haastattelujen pitämistä. Tutkimuksen kysymykset muodostuivatkin käsi kädessä teoriaosuuden rakentuessa.

Selvitystä tehtiin myös Theseus -tietokannasta, eikä juuri tästä aiheesta ole tehty aikaisemmin opinnäytetyötä (Theseus 2021). Aiheesta löytyi myös suhteellisen vähän tutkimuksia tai selvityksiä. Suunnitellun tutkimuksen koettiin tuottavan uutta ja arvokasta tietoa niin toimeksiantajalle, kuin muillekin alalla toimiville tahoille.

Tutkimuksen ihanteelliseksi kohderyhmäksi määriteltiin 5-10 palvelusetelikäyttäjää eri kunnista, jotka olivat saaneet palvelusetelipäätöksen. Tutkimuksessa haastatellut palvelun käyttäjät olivat jo valinneet henkilökohtaisen avun tuottajakseen opinnäytteen toimeksiantajan. Haastateltavat henkilöt suunniteltiin tavoitettavan toimeksiantajan olemassa olevaa asiakaskuntaa hyödyntäen. Tutkimuksen lähtökohtaisena tavoitteena oli mahdollisuuksien mukaan haastatella henkilöitä, joiden avuntarpeet ja palvelusetelin käyttökohteet eroaisivat mahdollisimman pal-

jon toisistaan, jotta tutkimusongelmaan saataisiin mahdollisimman kattava vastaus. Vastaajien kartoittaminen ja lähestyminen haastatteluun jäikin toimeksiantajan asiakaskontaktoinnista vastaavan yhteyshenkilön tehtäväksi.

Tutkimus suunniteltiin toteutettavan laadullisena tutkimuksena haastatteleamalla kohderyhmään sopivaa joukkoa puhelimitse. Vastaukset suunniteltiin tallennettavan anonyymisti ja puhelinhaastatteluista litteroitavan ainoastaan vastaukset, jotka koskevat tutkimuskysymyksiä jättäen pois asiakkaita tai toimeksiantajaa henkilöivät tiedot. Haastattelun laadullisen luonteen vuoksi tarkkoja haastattelukysymyksiä oli vaikea määritellä etukäteen, mutta ne rajautuivat aiemmin mainittujen avustavien tutkimuskysymysten mukaan, joista muodostui tutkimuksen haastattelurunko (Liite 1).

5.2.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusta lähdettiin suunnitelman mukaisesti pohjustamaan perehtymällä muun muassa henkilökohtaista apua määrittäviin tekijöihin, palvelusetelin käyttöä ohjaavaan lainsäädäntöön, palvelumuotoilun teoriaan ja toimeksiantajan näkemykseen yrityksen palvelupolusta. Tutkimus alkoikin teoreettisen kehyksen, eli tutkimusta tukevan, olemassa olevan tiedon etsimisellä ja koonnilla. Laadulliselle tutkimukselle ominaisesti tutkimusta lähestyttiin kuitenkin aineistovetoisesti, jolloin kerätty empirinen aineisto tarjosi tuloksia, joita verrattiin aiempaan teoriaan ja mahdollisiin tutkimustuloksiin. Valitusta aiheesta löytyi suhteellisen vähän painettuja lähteitä, joten suurin osa teoriaosuudessa käytetystä lähteistä ovat verkossa olevia tietokantoja.

Tutkimusta suunnitellessa kartoitettiin tapoja toteuttaa kysely ja suurin osa tutkimukseen haastatteluista henkilöistä koki hankaluutta vastata kysymyksiin tietokoneella tai kirjoittamalla vastauksia itse sairauden tai vamman tuomien haasteiden vuoksi. Parhaiden tulosten varmistamiseksi tutkimus toteutettiin siksi haastatteluna puhelimitse. Tutkimuksen laadullinen luonne perusteltiin samoilla haasteilla, mutta laadullisella tutkimuksella saatiin myös avoimien kysymysten kautta enemmän tietoa henkilökohtaisen avun palvelupolun tosiasiallisesta ete-

nemisestä käytännössä käyttäjän näkökulmasta. Laadulliselle tutkimukselle ominainen puolistrukturoitu haastattelu antoi haastateltaville tilaa kertoa näkemyksensä omin sanoin palvelupolun ja palvelun hyvistä sekä parannettavista puolia.

Lupa aineiston keruuseen pyydettiin ja saatiin toimeksiantajayrityksen kotipalveluista vastaavilta esihenkilöiltä. Haastattelun ollessa vapaaehtoinen, haastateltavilta pyydettiin lupa haastatteluun ennen haastatteluajkojen sopimista. Vastaukset tallennettiin suunnitelman mukaan anonyymisti litteroimalla ainoastaan vastaukset, jotka koskivat tutkimuskysymyksiä jättäen asiakkaita tai toimeksiantajaa henkilöivät tiedot pois. Tutkimuksessa ei suunnitelman mukaan kerätty vastaajilta mitään heitä henkilöiviä tietoja. Tutkimusta varten tarvittiin ainoastaan asiakkaan puhelinnumero haastattelun sopimista ja suorittamista varten, joka hävitettiin asianmukaisesti välittömästi aineiston keräämisen jälkeen.

5.2.2 Aineiston keruu ja muodostaminen

Tutkimuksen aineisto kerättiin rajatulla otannalla Yritys X:n olemassa olevasta asiakaskunnasta. Haastateltavat valikoituivat yhteistyössä Yritys X:n työntekijöiden kanssa ja osallistuminen tutkimukseen oli vapaaehtoista. Haastattelut toteutettiin puhelimitse vuoden 2021 huhti-toukokuussa neljän viikon ajanjakson aikana, sillä puhelimitse lähestyminen todettiin helpoimmaksi tavaksi haastateltavien mahdolliset rajoitteet huomioon ottaen. Lopullinen otanta kuvaa murto-osaa toimeksiantajayrityksen Pirkanmaan alueen palveluseteliasiakkaista. Kaikilla haastateltavilla palvelun käyttö ja tarve vaihtelivat suuresti. Haastateltavat henkilöt valittiin Yritys X:n asiakkaiden joukosta seuraavilla kriteereillä:

- Asiakkaalle on myönnetty palveluseteli ja se on jo haastatteluhetkellä aktiivisesti käytössä
- Kattavamman tiedon varmistamiseksi pyrittiin haastattelemaan asiakkaita, joilla on toisistaan poikkeavat käyttötarpeet palvelusetelille, toisilla pienempi tuntimäärä vapaa-ajan toiminnan tukemiseen ja toisilla suuri tuntimäärä päivittäisissä arjen toimissa avustamiseen

- Asiakkaissa pyrittiin myös seulomaan eri ikäluokan edustajia saadaksemme mahdollisimman kattavan vastauksen palveluntuottajan valintaan ja tarkemmin siihen käytettyihin kanaviin vaikuttaviin tekijöihin

Haastattelurungon tueksi muodostettiin Yritys X:n antamien tietojen perusteella karkea mallinnus palvelupolusta ja tarkempi taulukko palvelupolun tärkeimmistä kontaktipisteistä. Palvelupolun mallinnuksessa hyödynnettiin Tuulaniemen (2011) Palvelumuotoilu-kirjan työkaluja. Palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden avulla saatiin selville ydinkysymykset, joista haastattelua lähdettiin muovaamaan.

Palvelupolun mallinnuksen jälkeen laadittiin haastattelurunko, jossa käsiteltiin asiakkaan kokemuksia palvelupolun eri vaiheissa. Ensimmäisenä selvitettiin, kuinka kauan haastateltavat ovat olleet henkilökohtaisen avun piirissä palveluseteliasiakkaina ja mitä kanavia käyttäen he ovat valinneet palveluntuottajansa. Tämän jälkeen tarkasteltiin miten haastateltavat ovat kokeneet ensimmäisen yhteydenoton ja palvelun aloittamisen välissä tapahtuneen kanssakäymisen ja aikataulun Yritys X:n kanssa. Haastateltavilta pyydettiin kuvaus palvelupolun sujuvuudesta palvelun alkuvaiheessa sekä nykyhetkessä, sillä kaikki haastateltavat hankkivat palvelua edelleen Yritys X:ltä. Haastatteluissa tarkasteltiin myös, he vaihtaneet palveluntuottajaa aiemmin ja kartoitettiin syitä näille vaihdoksille. Haastattelun ollessa laadullinen ja asiakkaiden lähtökohtien ollessa huomattavasti toisistaan poikkeavat, jatkokysymykset vaihtelivat eri vastaajien välillä jonkin verran. Puoliksi jäsenneily haastattelu antoi mahdollisuuden asettaa kysymyksiä eri järjestykseen ja kysyä lisäkysymyksiä eri vastaajia eniten askarruttaneista teemoista.

Haastatteluissa kerättiin litteroimalla tutkimukselle oleellinen tieto, sillä haastatellut sisälsivät paljon yritystä, työntekijöitä sekä asiakkaita itseään henkilöiviä tietoja, jotka tulivat jättää pois. Haastattelujen jälkeen tekstit purettiin ja pelkistettiin. Tästä aineistosta koottiin tutkimuskysymyksiin liittyvät tiedot ja ne analysoitiin tuoksiksi kuvailevan analyysin avulla.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen alussa mallinnettu palvelupolku sekä sen tarkat kontaktipisteet ja asiakkaiden haastatteluosion tulokset luokittelemalla analysoitavat vastaukset palvelupolun osalta tapahtumiin ennen palveluntuottajan valintaa, aikaan palveluntuottajan asiakkaana sekä palveluntuottajaan sitouttaviin tekijöihin. Palvelupolku mallinnettiin yhteistyössä toimeksiantajayrityksen asiakaspalvelijan kanssa ja kokemuksia palvelupolusta kerättiin yrityksen asiakailta. Tutkimuksen haastatteluun vastasi 7 Yritys X:n palveluseteliasiakasta, joiden avun tarve ja henkilökohtaiseen apuun oikeuttavat tekijät vaihtelivat suuresti.

6.1 Yritys X:n palvelupolun mallintaminen

Yritys X on määrittänyt itselleen palvelupolun, jossa on karkeasti tärkeimmät palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Palveluseteliasiakkaiden palvelupolun kuvaus saatiin Yritys X:ltä kirjallisessa muodossa, josta mallinnettiin palvelupolku visuaaliseksi kuvioksi. (Yhteyshenkilön haastattelu 2021.)

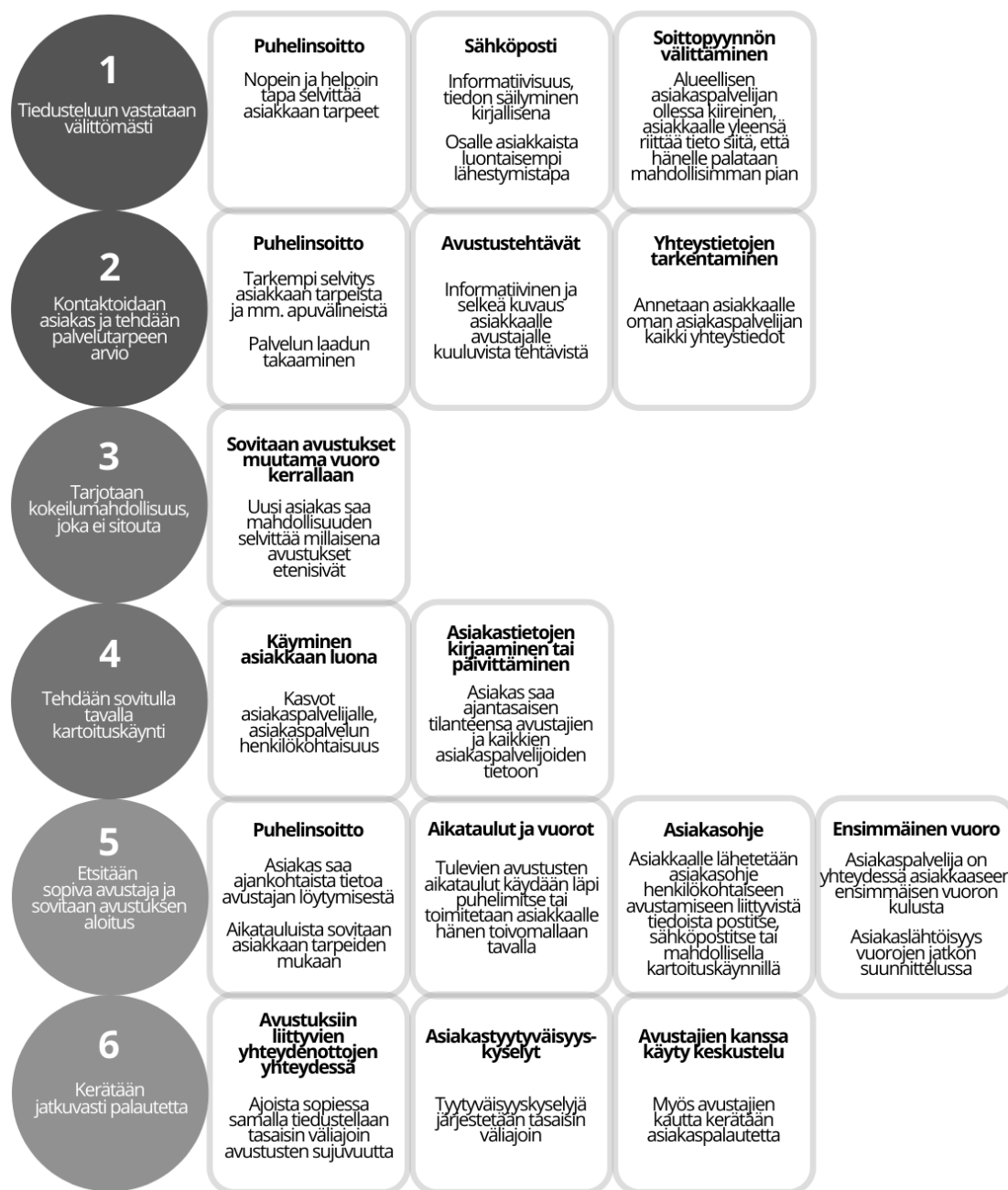
Asiakas saa palvelusetelipäätöksen ja ottaa yhteyttä



KUVIO 1. Palveluseteliasiakkaan palvelupolku Yritys X:ssä

Kuvioon 1 on mallinnettu palveluseteliasiakkaiden palvelupolun tärkeimmät palvelutuokiot ja missä järjestyksessä palveluseteliasiakkaat käyvät kunkin tuokion läpi. Polkua käytettiin tarkempien kontaktipisteiden mallinnuksessa, jotka esitellään seuraavassa taulukossa (ks. taulukko 1). Taulukossa esitellään mitä erilliset tärkeät kontaktipisteet pitävät sisällään ja miten ne toteutuvat käytännössä. (Yhteyshenkilön haastattelu 2021.)

TAULUKKO 1. Yritys X:n palvelupolun kontaktipisteet



Palvelupolku toimeksiantajayrityksellä alkaa, kun asiakas saa palvelusetelipää-töksen ja lähtee tämän jälkeen ottamaan yhteyttä eri palveluntuottajiin. Tässä kohtaa asiakkaalla on jo tarve avustukselle ja tähän tiedusteluun Yritys X pyrkiikin vastaamaan välittömästi, viimeistään kuitenkin seuraavana arkipäivänä. Ensimmäisen yhteydenoton aikana kartoitetaan asiakkaan avun tarve erillisen etukäteen määritellyn lomakkeen mukaan. Ensimmäisen yhteydenoton aikana tarjotaan myös kokeilumahdollisuutta, joka ei kuitenkaan sitouta jäämään palveluntuottajan asiakkaaksi. (Asiakaspalvelijan haastattelu 2021.)

Alkukartoituksen jälkeen selvitetään tapauskohtaisesti, onko asiakkaan kohdalla tarvetta kartoituskäynnille. Alkukartoituksen voi tehdä kokenut avustaja paikan päällä tai vaihtoehtoisesti etäyhteyksiä hyödyntäen. Kartoituskäynti sovitaan heti ensimmäisten yhteydenottojen aikana ja se tehdään asiakkaan kotona, jossa myös avustus tapahtuu. Käynnillä kartoitetaan asiakkaan mahdolliset erityistarpeet- ja toiveet, selvitetään avustuksiin vaikuttavat mahdolliset apuvälineet sekä sovitaan palvelun aloituksesta. Näiden tarpeiden perusteella lähdetään etsimään sopivaa avustajaa, jonka kanssa sovitaan ensimmäisestä avustuskäynnistä ja ensimmäisen vuoron jälkeen jatkosta. Avustus aloitetaan mahdollisimman pian alkukartoituksen jälkeen, pääasiallisena tavoitteena on kuitenkin aloittaa avustukset viimeistään viikon kuluttua. Tarpeen vaatiessa akuutein avustus on kuitenkin mahdollista aloittaa jo huomattavasti aiemmin. (Asiakaspalvelijan haastattelu 2021.)

Yritys X toivoo asiakkailta jatkuvaa palautetta avustusten sujuvuudesta, jotta asiakas saadaan yhteisen suunnittelun ja avoimen kanssakäymisen johdosta sitoutettua yrityksen asiakkaaksi. Asiakkailta kerätään palautetta aktiivisesti myös eri viestintäkanavia pitkin. Yritys X kilpailee toimintavarmuudella ja pyrkii siihen, että myös tutun sitoutuneen avustajan lisäksi asiakaspalvelua toteuttava henkilökunta, johon asiakas on säännöllisesti yhteydessä, tulisi asiakkaalle tutuksi. Jokaisella asiakkaalla onkin oma yhteyshenkilö Yritys X:n hallinnon puolella, johon asiakas voi olla yhteydessä tarpeen tullessa. (Asiakaspalvelijan haastattelu 2021.)

6.2 Palveluseteliasiakkaiden haastattelu

Tutkimukseen vastasi 7 Yritys X:n palveluseteliasiakasta, joiden avun tarve ja henkilökohtaiseen apuun oikeuttavat tekijät vaihtelivat suuresti. Haastateltujen palveluseteliasiakkaiden iät vaihtelivat aina 30 ja 80 ikävuoden välillä ja palvelusetelin myöntämiseen vaikuttavat sairaudet sekä vammat vaihtelivat fyysisen ja henkisen toimintakyvyn heikkenemisen välillä suuresti. Asiakkaille myönnettyjen palvelusetelien tuntimäärät vaihtelivat 30 tunnista aina 250 tuntiin kuukaudessa, jolloin palvelun käyttö kohdistui monella päivittäiseen avustamiseen ja toisilla viikoittaiseen tai kuukausittaiseen virkistystoimintaan avustajan kanssa.

Osa haastateltavista asiakkaista on käyttänyt usean palveluntuottajan palveluita ja osalla ei ollut vertailukohtaa, sillä he olivat käyttäneet vain Yritys X:n palveluita. Haastatellut asiakkaat ovat olleet henkilökohtaisen avun piirissä vaihdellen muutamasta vuodesta muutamiin kuukausiin ja osalle haastateltavista on tuotettu henkilökohtaista apua tänä aikana myös työnantaja- sekä ostopalvelumallilla. Palvelusetelin piiriin siirtyessään haastateltavat ovat hankkineet palveluita Yritys X:ltä vaihdellen kahden vuoden tai vain 3 kuukauden ajan.

6.2.1 Ennen palveluntuottajan valintaa

Haastatteluissa selvitettiin, minkälaisia ohjeita haastateltavat olivat saaneet palveluntuottajan valintaan silloin, kun he saivat palvelusetelipäätöksen. Selkeästi suurin osa haastateltavista oli saanut listan eri palveluntuottajista oman kuntansa tai kaupunkinsa vammaispalveluilta. Tämä lista sisälsi toista kymmentä palveluntuottajan nimeä sekä yhteyshenkilöiden puhelinnumerot. Lista ei kuitenkaan sisältänyt tämän lisäksi juuri mitään muuta informaatiota. Listan lisäksi osa oli saanut esitteitä omalta sosiaalityöntekijältään tai postin mukana.

”Lista, jossa oli eri palveluntuottajia, josta sai valita. Paperisena postina.” (H4)

”Sosiaalityöntekijältä sain listan. Toista kymmentä palveluntuottajaa.” (H3)

”Siltä vammaispalveluiden sossulta sain sellasen listan. Niistä palveluntuottajista.” (H5)

Listan saaneet haastateltavat olivat yksimielisesti sitä mieltä, että lista sellaisenaan ei ole riittävä. Lista koettiin sekavana ja siihen kaivattiin enemmän tietoa palveluntuottajista. Ne ketkä eivät olleet saaneet esitteitä, jäivät kaipaamaan niitä listan tueksi. Tämän lisäksi paperisesta listasta ei ollut oikeastaan ollenkaan hyötyä näkövammaisille asiakkaille.

”Esitteet kotiin olisivat toimiva ratkaisu.” (H4)

”Listassa voisi olla enemmän tietoa, eikä ainoastaan nimet. Nimet eivät ollut tuttuja.” (H2)

”...vaikka se (palveluseteli ja tuottajien listaus) muuten sopisikin, mutta se voi olla raskasta esimerkiksi tällä tavalla näkövammaiselle, jolla hahmotusvaikeuksia.” (H6)

Palveluntuottajien listauksessa asiakkaat ohjattiin internetiin perehtymään palveluntuottajiin, jotka ovat listattuna kootusti annetussa osoitteessa, mutta myös tämä koettiin haastavaksi. Nettisivu oli enemmistölle vastaajista ennestään tuntematon, vaikka sen perimmäinen tarkoitus on tällä hetkellä olla pääasiallinen tiedonlähde palveluseteliasiakkaille palveluntuottajan valintaan.

”...kyllä mulle kerrottiin, että missä se on siellä (netissä), mutta että se oli vähän hankalasti enkä enää löytänyt.” (H7)

Haastattelun avulla selvitettiin myös mistä haastateltavat olivat saaneet suosituksia palveluntuottajista sekä hakivatko he itse tietoa palveluntuottajista ja mistä he tätä tietoa etsivät. Suurelle osalle oli isossa roolissa se, että he olivat saaneet suosituksia omasta lähipiiristään. Moni oli myös käyttänyt nettiä hyväkseen ja etsinyt itsenäisesti tietoa sekä tutustuneet eri palveluntuottajiin heidän omien nettisivujen kautta. Yksikään haastateltavista ei ollut törmännyt minkäänlaisiin mainoksiin esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.

”Ei ole tullut, käytän (sosiaalista mediaa) ja ihme kyllä ettei ole.” (H7)

”Kysyin tutuilta. Tutut ovat myös avun piirissä. Monenlaisia vammaisia ihmisiä, joilta olen saanut tietoa.” (H1)

”Ei ole tullut vastaan mainoksia. Ei somessa eikä sähköpostissa. Olisi hyvä, jos mainoksia olisi. Toisi uusien palvelusetelikäyttäjien tietoon enemmän.” (H4)

Haastattelun avulla haluttiin myös selvittää, että oliko palveluseteliasiakkaat olleet yhteydessä useampaan palveluntuottajaan samaan aikaan ja jos he olivat olleet ensimmäiseksi yhteydessä Yritys X:ään, niin mikä tähän on vaikuttanut. Suurin osa haastateltavista palveluseteliasiakkaista oli ainoastaan Yritys X:ään yhteydessä. Tämä johtui mm. siitä, että osa oli saanut vahvat suosittelut lähipiiristään tai oma avustaja oli siirtynyt Yritys X:lle. Yritys X oli monelle myös tuttu entuudestaan muista sen tarjoamista palveluista. Palveluseteliasiakkaat, jotka olivat olleet moneen palveluntuottajaan samaan aikaan yhteydessä, olivat kuitenkin päätyneet Yritys X:ään juuri sen tunnettavuuden sekä sen reagoitavuuden vuoksi.

”Olin yhteydessä moneen, mutta mistään ei löytynyt niin nopeasti kun mä olisin tarvinnut. Olisin tarvinnut oliko se 4 päivän kuluttua. Ajattelin sitten, että ehkä joku iso niin että olisi tavallaan ehkä sitten sitä resurssia.” (H7)

*”Se oli vähän arpapeliä ja se oli suhteellisen kookas palveluntuottaja että mä ajattelin että no tolla vois olla resursseja ... kun keskusteltiin puhelimesta, ne vaikutti ihan okei, että kai se oli lähinnä se että se oli sen kokoinen, että sillä oli *paikkakunnalla* resursseja...” (H6)*

”...ainakin mä nyt tunnen ne ihmiset siellä, tuota siis toimistotyöntekijät ... on helpompaa että laitetaan yksi ja saman henkilö (avustamaan) niin ne kyllä aika pitkälle pitää kiinni siitä sitten että kyllä silloin on huomattavasti luotettavaksi osoittautunut.” (H6)

6.2.2 Palveluntuottajan piiriin

Asiointi Yritys X:n yhteyshenkilöiden kanssa koettiin vaivattomaksi ja vastanneet kokivat saaneensa ensimmäisen yhteydenoton ja avustustoiminnan aloittamisen haluamassaan aikataulussa. Ensimmäinen yhteydenotto ja avustustarpeen kartoittaminen oli ajoitettu ensimmäisen viikon sisään ja suurin osa haastatelluista kertoi saaneensa ensimmäisen avustuskerran jo 1–2 viikon sisään ensimmäisestä yhteydenotosta.

”...seuraavana päivänä oli kun se (avustuksen aloittaminen haluttussa aikataulussa asiakkaan ensimmäisen yhteydenoton jälkeen) selvisi joo niin ja sain avustajan silloin kun mä pyysin olikohan se nyt 4 päivän päästä ja että se meni sitten siinä niinku aikataulullisesti hyvin.” (H7)

”Sain vastauksen todella nopeasti. Kävi todella äkkiä. Joitain päiviä ... mahtaako kovin usein näin hyvin alkaa” (H2)

”Valitsin palveluntuottajan sen mukaan keneltä sain nopeiten avustajan. Oli todella kova tarve saada nopeasti avustaja.” (H3)

Asiakaspalveluun ja ensimmäiseen yhteydenottoon oltiin tyytyväisiä, ensimmäisen puhelun aikana haastateltavat kertoivat saaneensa hyvät tiedot avustuksen aloittamisen aikataulusta ja prosessin edetessä asiakkaat kokivat, että heidät on pidetty hyvin ajan tasalla. Myös asiakaspalveluhenkilökunnan tavoitettavuutta ja nopeaa reagointia tuotiin muutamassa haastattelussa esille.

”Sai hyvin tietoa ... ei ole tullut ongelmia, että aina on löytynyt sopivat ajat. Aamut on ollut sopiva aika. Oon todella tykännyt, että on saanut joustoa vuoroihin.” (H2)

”Haluan lähettää erikoiskiitokset toimistolle. Kiitos kaikille!” (H1)

Suurin osa vastaajista keskittyi asiakaspalveluhenkilökunnan toiminnan ja tavoitettavuuden sijaan henkilökohtaisten avustajien perehdyttämiseen ja toimintaan

ensimmäisillä vuoroilla. Kaikilla vastaajilla olivat omat sairauksien ja vammojen tuomat erityistarpeensa, jotka näkyivät erilaisina ehdotuksina palvelun parantamiseksi, mutta vahvimmin esiin nousi perehdytysmateriaali yleisimmistä vammoista ja sairauksista.

”..kun koulutusta tää ei tosiaan vaadi niin se vähän tekee siitä hankalaa, että ei käydä kaikkea kerralla läpi, mutta nämä yleisimmät voisi käydä esimerkiksi juuri tämä näkövammaisuus” (H6)

Usean haastateltavan mukaan lähtökohdat henkilökohtaiselle avustukselle paransivat, jos avustajille koottaisiin olemassa olevan perehdytysmateriaalin lisäksi materiaali asiakkaiden yleisimmistä sairauksista ja vammoista. Esimerkiksi näkövammaisuus sekä näkövammaisen henkilön kanssa toimiminen on monelle avustajalle vierasta ja tähän toivottiinkin parempaa perehdytystä. Näkövammaisuutta esiintyy monella eri asteella. Haastatteluissa asiakkaat toivoivatkin tehtävän selkeämmäksi eron esimerkiksi heikkonäköisen ja sokean välillä.

”Näkövammoja on sillai eri asteita. Avustajat (yleisesti) ei tiedä mikä on näkövamma. Osa pitää laiskana ja toiset sokeana.” (H1)

Toisena haasteena avustajien perehdyttämisessä koettiin ohjeistuksen apuvälineiden käytössä. Vaikka henkilökohtaisessa avussa työnohjausvelvollisuus on asiakkaalla, haastateltavat toivoivat avustajille parempaa perehdytystä yleisimpien apuvälineiden käytöstä. Osalla haastatelluista on pyörätuoli jatkuvasti tai vaihtelevasti käytössä ja perehdyttäjiä toivottiin myös mainintaa pyörätuolia käyttävien henkilöiden kanssa oikeaoppisesta liikkumisesta.

”... mutta pyörätuolista niin siihen ehdottomasti, ettei saa napata sitä tuolia yhtäkkiä ja ruveta työntämään, olen lentänyt nokalleen sillai kerran.” (H7)

Tyytyväisyys palveluun ja sen etenemiseen palvelusetelipäätöksen saamisesta aina palvelun vakiintumiseen näkyikin haastateltavien keskittyessä haastatteluissa pääasiassa pidemmän tähtäimen kehitysehdotuksiin, kuten kattavampiin toimintaohjeisiin sekä itse avustustoimintaan liittyviin tekijöihin.

6.2.3 Palveluntuottajaan sitoutuminen

Asiainnoin koettiin olleen helppoa myös aloittamisen jälkeen avustusten vakiintuessa. Haastatellut kertoivat olevansa tyytyväisiä omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa avustusten toteuttamisen kannalta ja palvelu koettiin joustavana. Asiakkaan ollessa osana henkilökohtaisen palvelunsa suunnittelua, myös sitoutuminen on korkeammalla tasolla.

”...joo kyllä mä olen mielestäni päässyt (vaikuttamaan avustuksiin) kun tiettenkin ihmisillä on erilaisia aikatauluja ja mulla on samanlainen rutiini ... eikä mulla ole ollut sitten niinku muutenkaan semmoisia menoja mihinkä olisin pyytänyt avustajaa enkä olisi saanut.”
(H6)

”...ei ole tullut ongelmia, että aina on löytynyt sopivat ajat. Aamut on ollut sopiva aika. Oon todella tykännyt, että on saanut joustoa vuoroihin.” (H2)

Myös toimistohenkilökunnan tavoitettavuuden koettiin olevan hyvällä tasolla palvelun myöhemmässä vaiheessa. Myös poikkeavista tilanteista, kuten avustajan estymisestä sovitulta vuorolta, ilmoittaminen ja niihin reagoiminen nähtiin toimivana usean haastatellun mukaan. Myös avustusten sopiminen suoraan avustajan kanssa yhdessä nähtiin Yritys X:n hyvänä ominaisuutena.

”Saan aina tiedon, jos avustaja on estynyt ... sovitaan avustajan kanssa yhdessä kaikesta.” (H1)

”Toimiva systeemi, kun saa avustajan kanssa sopia.” (H2)

Asiakkaita on sitouttanut pääasiassa hyvät henkilökemiat henkilökohtaisten avustajien kanssa ja omien vakituisten avustajien löytyminen. Hyvän avustajan löytyminen vaikutti myös usealla haastatellulla palveluntuottajan valintaan, ja muutamat vastanneet kertoivat miettivänsä palveluntuottajan vaihtamista, jos oma avustaja syystä tai toisesta vaihtaisi työnantajaa.

*”On löytynyt vakituinen avustaja. *avustajan nimi* on ilopilleri enkelin siivillä. Minulla on jo lottovoitto.” (H1)*

”Avustajan takia siirryin (palveluntuottajalta toiselle).” (H2)

”Avustaja on iso syy siihen, miksi olen niin tyytyväinen. Voisi olla syy palveluntuottajan vaihtoon.” (H3)

Lopuksi haastatteluissa pyydettiin vapaata palautetta, jossa haluttiin saada vastaus siihen, että mihin palveluseteliasiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja missä taas olisi sitten parantamisen varaa ilman johdattelevia kysymyksiä mihinkään teemaan. Kaikilla oli jotain hyvää sanottavaa Yritys X:stä ja sen toiminnasta. Moni myös koki sanoneensa jo kaiken tarvittavan haastattelun aikana eikä keksinyt mitään lisättävää enää tässä kohtaa. Avustajien lisäksi toimistohenkilökunta sai positiivista palautetta heidän toiminnastaan ja asiakaspalvelusta. Osa palasi haastattelun teemoihin ja kertasivat asioita, jotka heidän mielestään parantaisivat palveluseteliasiakkaiden palvelupolkua. Näitä olivat esimerkiksi esitteet uusille palveluseteliasiakkaille, mainokset sosiaaliseen mediaan ja kattavampi perehdytys avustajille yleisimmistä vammoista.

”No en mä oikeastaan tiedä että ei mulle tule oikeastaan mieleen mitään lisättävää että pähkinänkuoressa mun mielestä Yritys X toimii tällä hetkellä huomattavasti paremmin kuin jotkut muut tuottajat ja siinä on vielä omat haasteensa mutta niihin on niinku tottunut mutta kaiken kaikkiaan olen ihan tyytyväinen, ei mitään erityisen negatiivista sanottavaa.” (H6)

”No mä olen erityisen tyytyväinen tällä hetkellä työskenteleeviin avustajiin ja erikoiskiitos toimistolle. Aina homma pelaa, on sitten mistä asiasta kyse tahansa. Kertaakaan ei ole tunnit ylittynyt. Ennen on laskutettu ylimääräisiä tunteja. Tästä olen kiitollinen. Ei ole moitteita! Kiitos kaikille!” (H1)

”Ei ole minulla vapaata palautetta. Kaikki on kauhean hyvin.” (H3)

”Tieto olisi hyvä palveluntuottajan valinnassa. Esimerkiksi ne esitteet kotiin olisi toimiva ratkaisu.” (H4)

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda tarkempi mallinnus Yritys X:n ajantasaisesta palvelupolusta ja selvittää Yritys X:n palveluseteliasiakkaiden kokemuksia yrityksen palvelupolun eri vaiheista. Tarkoituksena oli löytää kontaktipisteet, joilla on merkittävin rooli asiakkaan näkökulmasta. Laadullisella tutkimuksella ja Yritys X:lle laaditun palvelupolun avulla muodostetulla puolijäsennellyllä haastattelurungolla saatiin tutkimuskysymyksiin halutut vastaukset sekä löydettiin edellä mainitut kontaktipisteet. Tuloksia analysoimalla luotiin kehitysehdotukset, jotka voivat parantaa palveluseteliasiakkaiden kokemaa palvelun laatua.

Opinnäytetyöprosessi aloitettiin perehtymällä aihealueen teoreettiseen viitekehykseen erilaisten tieteellisten lähteiden kautta. Teoriaosuudessa käytettiin palvelumuotoiluun ja asiakasymmärrykseen perustuvaa kirjallisuutta, sosiaali- ja terveysalaa ohjaavaa yleistä lainsäädäntöä, palvelusetelin käyttöä ohjaavia säännöksiä sekä henkilökohtaisesta avusta ja palvelusetelistä kirjoitettua verkkomateriaalia. Vaikka painettuja lähteitä kyseisestä aiheesta oli tarjolla suhteellisen vähän, olemassa oleva verkkoaineisto, lainsäädäntö ja palveluseteliä ohjaava sääntökirja antoivat opinnäytetyölle halutun kattavan teoreettisen viitekehyksen. Teoreettinen tietoperusta tarjosi opinnäytetyön kirjoittajille paljon uutta ja mielenkiintoista tietoa yleisesti palvelumuotoilusta sekä sosiaali- ja terveysalaa koskevista säännöksistä, joista opinnäytetyön kirjoittajilla oli ennestään vain vähän tietoa.

Palvelupolkua lähdettiin mallintamaan todellisen palveluprosessin mukaisesti asiakaspalvelijaa konsultoimalla sekä hyödyntämällä annettua aineistoa. Tuloksena syntynyt visuaalinen kuvaus kontaktipisteistä helpotti haastattelukysymysten muodostamista ja vastausten analysointia. Luodun palvelupolun toivotaan olevan myös jatkossa hyödyksi Yritys X:n palvelupolun tarkastelussa ja kehittämisessä.

Tutkimuksen empiirinen aineisto palvelupolun toimivuudesta kerättiin kolmen viikon ajanjaksolla ja haastateltavaksi saatiin etukäteen suunniteltu määrä palveluseteliasiakkaita. Haastatteluiden käytännön toteutukseen oltiin tyytyväisiä ja se

menikin alkuperäisen suunnitelman mukaisesti. Haastateltavien toisistaan poikkeavien asiakastaustojen ja täten erilaisten palvelupolkujen myötä jotkut haastateltavat pystyivät antamaan kattavampia vastauksia. Kaikilla haastateltavilla ei ollut tarvetta palvelun akuutille aloittamiselle ja näin ollen he olivat ehtineet perehtyä palvelupolun alkuvaiheisiin paremmin. Kaikki vastaukset olivat kuitenkin omalta osaltaan hyödyllisiä sekä tutkimukselle arvokkaita ja opinnäytetyön kirjoittajat kokivat palvelupolun eri vaiheista saadun tiedon olevan kuitenkin tarpeeksi kattavaa kehitysehdotusten luomiseksi.

Kerätyn aineiston purkaminen ja analysointi vei suunniteltua kauemmin vastaus-ten moninaisuuden vuoksi. Myös aineiston sensurointi asiakasta tai Yritys X:ää henkilöivien tietojen osalta söi ison osan analysointiin varatusta ajasta. Kattavan taustatutkimuksen ja huolilla laaditun haastattelurungon ansioista kerätyn aineiston analysointi koettiin kuitenkin suhteellisen vaivattomaksi. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tutkimuksen toteuttaminen ja tulosten kirjoittaminen yhdeksi kokonaisuudeksi koettiin onnistuneen sekä sen uskotaan tarjoavan uutta tietoa palveluseteliasiakkaiden todellisesta palvelupolusta.

7.1 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuusarviointi aloitettiin jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa. Opinnäytetyön tutkimuksen luotettavuusarvioinnilla pyrittiin varmistamaan sen laatu ja tulosten luotettavuus. Haastattelurungon suunnitteluun ja valmisteluun varattiin paljon aikaa, jotta sillä saataisiin luotettavaa tietoa. Yritys X pääsi vaikuttamaan haastattelurungon sisältöön ja esittämään omat toiveensa sen suhteen, jotta se vastaisi heidän yrityksensä yleistä linjausta. Tuloksia analysoitiin johdonmukaisesti ja mahdollisimman tarkasti, jotta johtopäätökset olisivat mahdollisimman luotettavia. Opinnäytetyössä on selitetty tärkeimmät ja oleelliset käsitteet ja käytettyihin lähteisiin on viitattu asianmukaisella tavalla.

Suhteellisen pieni otanta yrityksen palveluseteliasiakkaiden kokonaismäärästä voidaan nähdä tutkimuksen luotettavuutta laskevana tekijänä, mutta kysymysten perustuessa yksilöiden kokemukseen, haastateltujen asiakkaiden vastauksia ei voidakaan yleistää koskemaan koko asiakaskuntaa. Asiakkaat myös tiesivät

haastattelun toteutuvan Yritys X:n toimeksiannosta, joten tämä saattoi vaikuttaa vastausten ja näin ollen tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkimus toteutettiin kuitenkin anonymisti ja vain haastattelijalla on tieto haastatelluista ja heidän vastauksistaan, joten näin ollen toimeksiantajan ei juurikaan uskota vaikuttaneen saatuihin vastauksiin.

Hyvän tutkimuskäytännön mukaisesti haastateltavilta on saatu asiaan perehtyneesti annetut suostumukset, sillä haastateltaville on annettu kaikki tutkimukseen liittyvä oleellinen tieto ennen tutkimukseen osallistumista ja haastattelujen käytännön toteutusta. Tulosten analysointivaiheessa on toimittu siten, etteivät tutkittavien nimet tai muutenkaan henkilöivät tiedot ole näkyvillä. Tutkimukseen liittyvän eettisen velvollisuuden mukaan tutkimustulokset on raportoitu mahdollisimman rehellisesti ja tarkasti, kuitenkin samalla turvaten tutkittavien anonymiteettiä.

7.2 Kehitysehdotukset

Vastaajien tarjoamat kehitysehdotukset painottuivat pääasiassa palvelupolulla vaiheisiin, joissa asiakas on valitsemassa palveluntuottajaa tai on jo asiakkaana palveluntuottajalla. Kehitysehdotuksia asiakkaiden kontaktointiin, avustusten aloittamiseen tai asiakkaiden informointiin ei juuri nostettu esille. Vastaajat olivat tyytyväisiä palvelun tuottamiseen ja omaan mahdollisuutensa vaikuttaa avustusten kulkuun sekä aikatauluihin. Asiakaspalvelun voidaankin todeta olevan hyvällä tasolla ja kontaktoinnin tapahtuvan suhteellisen nopeasti avustuksen aloitusvaiheessa sekä avustuksen edetessä. Avustusten alkaessa asiakkaat kokivat saaneensa tarpeellisen tiedon avustusten aloittamiseksi Yrityksellä X ja näin ollen palautetta käytössä olevasta tiedotuskäytännöstä ei ollut.

Yhdeksi selkeäksi ongelmakohtaksi havaittiin palvelupolun alkupuolelle sijoitettava lista palveluntuottajista. Lista yksinään koettiin hieman kömpelöksi ja vajaan informaation lähteeksi. Koettiin, että listaa olisi kuitenkin helppo lähteä kehittämään kattavammaksi. Listan mukana voisi esimerkiksi tulla esitteitä palveluseteliasiakkaalle sopivista palveluntuottajista tai vaihtoehtoisesti selkokielen ohjeistus palveluntuottajien nettisivuille, josta palveluseteliasiakas voi itsenäisesti hakea lisätietoa. Jos listan lisäksi ei ole mahdollista toimittaa erillisiä esitteitä,

voisi listaa päivittää niin, että palveluntuottajista olisi nimen ja puhelinnumeron lisäksi tiivis esittelyteksti sen tarjoamista palveluista. Tähän palvelupolun vaiheeseen Yritys X voi vaikuttaa oikeastaan vain tekemällä tiivistä yhteistyötä kuntien vammaispalvelujen sekä alan järjestöjen kanssa, kuten tarjoamalla palveluseteliasiakkaille jaettavia esitteitä, sillä edellä mainittu listaus palveluntuottajista on pääasiassa vammaispalveluiden vastuulla.

Suurin osa haastatteluun vastanneista ei käytä sosiaalista mediaa päivittäin tai ollenkaan, mutta sosiaalisen median eri alustoja käyttävät haastateltavat palveluseteliasiakkaat eivät olleet törmänneet minkäänlaisiin mainoksiin henkilökohtaisesta avusta tai sen tuottajista. Mainonnan kerrottiin olevan vähäistä ja useat vastanneista toivoivat konkreettisia esitteitä palvelua tuottavista yrityksistä ennen palveluntuottajan valintaa, sillä monella vastanneella vamma tai sairaus vaikeuttaa hahmottamista ja näin ollen pelkät nettisivut eivät tarjonneet tarpeeksi tietoa palveluntuottajista. Ottaen huomioon asiakasryhmän mahdolliset toiminnalliset haasteet, palveluntuottajien tulisi olla enemmän näkyvillä ja saatavilla useista eri kanavista, jotta palvelun ostaja eli palveluseteliasiakas, saisi tarvitsemansa tiedon itselleen sopivalla tavalla.

Isona teemana nousi esiin myös henkilökohtaisten avustajien perehdyttäminen asiakkailta esiintyviin yleisimpiin vammoihin tai sairauksiin sekä apuvälineisiin, kuten esimerkiksi näkövammaisuuteen ja oikeaoppiseen liikkumiseen asiakkaan kanssa, jolla on esimerkiksi käytössään pyörätuoli. Vaikka henkilökohtaisessa avussa asiakas on työnjohdollisessa asemassa ja näin ollen asiakkaan tulee neuvoa avustajaa tarvitsemistaan askareissa ja tehtävissä, yleisten sairauksien ja vammojen sisältävää tietopakettia suositeltiin lisättävän olemassa olevaan perehdytysoppaaseen. Yritys X on panostanut perehdytykseen ja kuuntelee asiakasta tämän tyyppisissä palautteissa sekä tarjoaa avustajille täydennyskoulutusta. Käytännön toteutusta vaikeuttaa kuitenkin se, että jokainen asiakas on yksilö ja erilaisia vammoja, sairauksia ja apuvälineitä on lukuisia. Tässä tapauksessa tietopaketin tulisi olla vain yleiskatsaus, josta kävisi ilmi vain kaikista yleisimmät asiat ja käyttöohjeet. Vastaava opas saattaa olla jo olemassa, mutta opasta voisi tarpeen vaatiessa päivittää ja varmistaa, että se on saatavilla kaikille avustajille.

Opinnäytetyö on tarjonnut kirjoittajille runsaasti lisätietoa muun muassa palvelupolun rakentumisesta ja sen kriittisistä vaiheista sekä asiakasymmärryksestä, ja että miten näitä työkaluja hyödyntäen voidaan parantaa Yritys X:n palveluseteli-asiakkaille suunnattua palvelua. Palveluseteliasiakkaiden kokemaa laatua palvelupolun eri vaiheissa voidaan kehittää pienillä asioilla, eikä palvelukokemuksen parantaminen tässä tapauksessa vaadi suuria investointeja tai resursseja. Valtaosa haastateltujen palveluseteliasiakkaiden esittämistä kehitysehdotuksista voidaan toteuttaa suhteellisen vaivattomasti. Tutkimusta tarvittiinkin, jotta Yritys X:llä olisi ajankohtainen tieto palvelupolun parhaista vaiheista ja sen sudenkuopista.

LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa – palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveystalouden palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Espoo: Tarja Ahonen.

Innokylä. n.d. Palvelupolku. Verkkosivu. Luettu 27.5.2021.

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/palvelupolku>

Kuntaliitto. 2019. Palveluseteli. Verkkosivu. Luettu 19.5.2021. <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/palveluiden-jarjestaminen-ja-tuottaminen/palveluseteli>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Sosiaali- ja terveysministeriö. n.d. Sosiaali- ja terveyspalvelut. Lainsäädäntö. verkkosivu. Luettu 30.5.2021. <https://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Palveluseteli. Verkkosivu. Luettu 20.5.2021. <https://stm.fi/palveluseteli>

Sotepeda 24/7. 2018. Sotepeda 24/7 2018–2020. Verkkosivu. Luettu 29.5.2021. <http://sotepeda247.fi/hanke/>

Suomen Digimarkkinointi Oy. n.d. Mitkä asiat vaikuttavat asiakkaiden sitoutuneisuuteen? Verkkosivu. Luettu 18.9.2021. <https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/asiakkaiden-sitoutuneisuus>

Tainio K. 2005. Palveluseteli. Käyttöopas kotipalveluun. Opas. Luettu 22.5.2021. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73948/STM%20julk%200501%20verkko.pdf?sequence=1>

Talk. 2018. Uusi ajattelumalli sosiaali- ja terveysalalle: Palvelumuotoilu. Artikkelijulkaisu. Julkaistu 17.12.2021. Luettu 20.5.2021. <https://talk.turkuamk.fi/digitalisatio/uusi-ajattelumalli-sosiaali-ja-terveysalalle-palvelumuotoilu/>

Tampere.fi. 2021. Henkilökohtainen apu. Verkkosivu. Luettu 26.5.2021. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/vammaisten-palvelut/tuki/avustaja/henkilokohtainen.html>

Tampere.fi. 2020. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja. Sääntökirja. Luettu 16.3.2021. https://www.tampere.fi/material/attachments/uutiskeskus/tampere/h/9qgLIYF3z/saantokirja_pirkanmaa_luonnos.pdf

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Vammaispalvelujen käsikirja. Henkilökohtainen apu. Verkkosivu. Päivitetty 10.12.2018. Luettu 14.4.2021.

<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/oikeuskaytanto/henkilokohtainen-apu>

Tuulaniemi, J. 2011 Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Yritys X:n asiakaspalvelija. 2021. Haastattelu 22.4.2021. Haastattelijat Kivioja, J. & Laukkanen, V. Tampereen Ammattikorkeakoulu.

Yritys X:n HKA-vastaava/yhteyshenkilö. 2021. Yritys X:n palvelupolkumateriaali. Sähköpostiviesti. Luettu 12.4.2021.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko

Haastattelurunko

1. Kauanko olet ollut palveluseteliasiakkaana?
2. Kun sait palvelusetelipäätöksen, minkälaiset ohjeet sait palvelutuottajan valintaan?
 - a. Saitko suosituksia palveluntuottajista vai lähditkö etsimään tietoa itse?
 - i. Jos etsit tietoa itse, niin mitä kanavia käytit?
 - ii. Jos olit tähän palveluntuottajaan yhteydessä ensimmäiseksi, miksi?
 - iii. Oletteko nähneet tai vastaanottaneet mainoksia hka:n palvelutuottajista?
 - b. Haitteko palvelua useammalta tuottajalta saman aikaisesti?
 - i. Miksi päädyitte juuri tähän palvelutuottajaan?
3. Tarkastellaan, miten asiakas on kokenut ensimmäisen yhteydenoton ja palvelun aloittamisen välissä tapahtuneen kanssakäymisen ja aikataulun palvelutuottajan kanssa. Pyydetään asiakkaalta kuvaus palvelupolun sujuvuudesta alkuvaiheessa.
 - a. Mitä kautta otit yhteyttä palveluntuottajaan?
 - i. Saitko vastauksen toivomassasi ajassa?
 - b. Onko sinut pidetty ajan tasalla palvelun alkamisesta ja siihen liittyvistä toimenpiteistä (esim. asiakaskartoitus)?
 - i. Oliko asiakaskartoituksen sisältö mielestäsi kattava?
 - ii. Onko sinulle tehty asiakaskartoituksia muuten kuin asiakassuhteen alussa?
 - iii. Toivoisitko näitä käyntejä useammin?
 - iv. Jos kartoituksen jälkeen sinulle on tullut muutoksia tai toiveita palvelun suhteen, oletko saanut muutokset sovittua toivomassasi ajassa?
 - c. Olitko tyytyväinen kokemaasi asiakaspalveluun ensimmäisen yhteydenoton ja ensimmäisen avustuskäynnin välillä?
 - i. Onko teidän kaikki tarpeet ja toiveet otettu huomioon asiakassuhteen aikana?
4. Oletko ollut tämän koko ajan saman palveluntuottajan piirissä?
 - a. Jos on vaihtanut, niin miksi päätynyt vaihtamaan?
 - i. Onko sinulle löytynyt vakituinen/vakituisia avustajia?
 - ii. Onko oma avustaja ollut syy palvelutuottajan vaihtamiseen?
5. Oletko ollut tyytyväinen asiointiin palvelutuottajan kanssa?

- a. Oletko päässyt vaikuttamaan omiin avustuksiin tarpeeksi? (aika, kesto, avustaja, avustustehtävät)
6. Mihin olet erityisen tyytyväinen? Missä on parantamisen varaa?