



Karelia-ammattikorkeakoulu
Tradenomi (YAMK)
Johtaminen ja liiketoimintaosaaminen

Digipalveluiden kehittäminen Nurmeksen Fenno Optiikalle

Saija Tervo
Salla-Mari Ryhänen

Opinnäytetyö, toukokuu 2023

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2023
Johtaminen ja liiketoimintaosaaminen

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä(t)
Saija Tervo
Salla-Mari Ryhänen

Nimeke
Digipalveluiden kehittäminen Nurmeksen Fenno Optiikalle

Toimeksiantaja
Nurmeksen Fenno Optiikka

Tiivistelmä

Yhteiskunnan muuttuminen ja digitaalisen toimintaympäristön jatkuva kehittyminen asettaa uusia vaatimuksia yrityksille sekä ikääntyville ihmisille. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Nurmeksen Fenno Optiikalle. Aihe opinnäytetyölle on saatu Karelia-ammattikorkeakoulun hankkeen kautta. Tavoitteena oli selvittää, miten nykyiset palvelut toimivat Nurmeksen Fenno Optiikalla ja miten näitä voitaisiin kehittää etävastaanottopalveiluiksi erityisesti ikäihmiset huomioon ottaen. Lisäksi opinnäytetyössä selvitettiin, kuinka optikkoliike ja Nurmeskotiyhdistys ry voisivat kehittää heidän välistänsä yhteistyötään.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tapaustutkimuksena. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastateltavina oli Nurmeksen Fenno Optiikan yrittäjä ja silmälääkäri sekä Nurmeskotiyhdistys ry:ltä toiminnanjohtaja ja vastaava sairaanhoitaja. Opinnäytetyössä tarkasteltiin benchmarking-vertailuanalyysin avulla, kuinka digitaaliset palvelut on toteutettu muissa yrityksissä.

Tulosten perusteella toimeksiantajalle laadittiin kehittämissuunnitelmat ja jatkokehitysehdotukset, joita yrittäjä voi hyödyntää palveluiden kehittämisessä ja ylläpitämisessä. Tutkimuksessa selvisi, kuinka digitalisaatiota voitaisiin hyödyntää palveluiden kehittämisessä ja kuinka yhteistyötä Nurmeskotiyhdistys ry:n kanssa voitaisiin kehittää.

Kieli
suomi

Sivuja 79
Liitteet 6
Liitesivumäärä 6

Asiasanat
palvelumuotoilu, digitalisaatio, digitaalinen palvelu, asiakaskokemus, etävastaanotto



THESIS
May 2023
Degree Programme in Business Management and Leadership
Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author (s)
Saija Tervo
Salla-Mari Ryhänen

Title
Development of Digital Services for Nurmeksen Fenno Optiikka

Commissioned by
Nurmeksen Fenno Optiikka

Abstract

Societal changes and the continuous development of the digital operating environment place new demands on companies and aging people. The thesis was done as a commission for Nurmeksen Fenno Optiikka. The topic was obtained through the project of Karelia University of Applied Sciences. The aim was to find out how the current services work at Nurmeksen Fenno Optiikka and how they could be developed into remote reception services especially considering the elderly. In addition, the thesis explored how the opticians and the Nurmeskotiyhdistys ry could develop their cooperation.

The thesis was implemented as a case study using qualitative research. Thematic interviews were used as the data collection method. The interviews were conducted with the entrepreneur and ophthalmologist from Nurmeksen Fenno Optiikka and the executive director and nurse in charge of Nurmeskotiyhdistys ry. The thesis used a benchmarking analysis to find out how digital services have been implemented in other companies.

Based on the results, plans we made to develop and maintain services. Further development proposals were also prepared. The thesis found out how digitization could be utilized in service enhancement and how cooperation with the Nurmeskotiyhdistys ry could be improved.

Language
Finnish

Pages 79
Appendices 6
Pages of Appendices 6

Keywords
service design, digitization, digital service, customer experience, remote reception

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön tausta	8
2.1	Nurmeksen Fenno Optiikka	8
2.2	Nurmeksen väestörakenne	9
2.3	Lähtötilanne	12
2.4	Yhteistyökumppani Nurmeskotiyhdistys ry.....	14
2.5	Opinnäytetyön keskeiset käsitteet	14
3	Digitalisaatio.....	15
3.1	Digitaaliset palvelut.....	15
3.2	Etävastaanotto.....	16
3.3	Etävastaanoton säädökset ja tietosuoja	18
4	Kohdeasiakkaat	20
5	Palvelumuotoilu.....	22
5.1	Digitaalinen palvelumuotoilu	22
5.2	Palvelupolku	24
5.3	Tuplatimantti-malli.....	25
5.4	Asiakaslähtöisyys ja arvonluonti	31
5.5	Asiakaslähtöinen suunnittelu	32
5.6	Palvelun tuotteistaminen.....	35
6	Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät	39
6.1	Tapaustutkimus	39
6.2	Kvalitatiivinen tutkimus	41
6.3	Benchmarking vertailuanalyysi	42
6.4	Aineistonkeruu.....	43
6.5	Aineiston analysointi	44
7	Tulokset	46
7.1	Nurmeksen Optiikan palveluiden kehittäminen	46
7.2	Yhteistyö Nurmeskodin kanssa.....	51
7.3	Etäpalvelun mahdollisuudet.....	57
7.4	Esille nousseet haasteet.....	58
7.5	Kehittämissuunnitelma.....	60
7.6	Vaihtoehtoiset ohjelmistot.....	61
8	Pohdinta.....	63
8.1	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	63
8.2	Oppimisprosessin arviointi	65
8.3	Jatkokehitys.....	66
	Lähteet.....	71

Liitteet

Liite 1	Haastattelukysymykset Nurmeksen Fenno Optiikka
Liite 2	Haastattelukysymykset Nurmeskotiyhdistys ry
Liite 3	Asiakkaalle Microsoft Teams -ohjeet etävastaanotolle liittymiseen
Liite 4	Tarkistuslista asiakkaalle ennen etävastaanotolle liittymistä

- Liite 5 Kehittämissuunnitelma – Etävastaanotto
- Liite 6 Kehittämissuunnitelma – Nurmeskotiyhdistys ry

1 Johdanto

Digitalisaatio, robotiikka ja globalisaatio muuttavat työelämää ja asettavat sille uusia vaatimuksia. Sähköisten palvelujen lisäämistä ja hyvinvoinnin ylläpidon keskeisiä kohtia on korostettu viime vuosina. Vanhusten terveydenhuollon käyttöä koskevat kokemukset sähköisistä palveluista iäkkäiden osalta ovat olleet melko myönteisiä. Sähköisten palvelujen käyttöön vaikuttavat tekijät ovat yksilöllisiä, mutta useimmiten ongelmat liittyvät järjestelmien, sovellusten ja apuvälineiden käytettävyyteen kuten verkkosivuston tai sovelluksen ulkoasuun ja tietoturvaan liittyviin kysymyksiin. (Häyrinen 2018, 186–188.) Koronaviruspandemian myötä digitalisaatio kehittyi monella alalla todella nopeasti ja palveluita alettiin toteuttamaan enemmän digitaalisin keinoin. Tämän pohjalta jokaisen palveluja tuottavan yrityksen onkin hyvä hyödyntää nykyisiä ja uudistuvia digitaalisia palveluita, jotta asiakkaita voitaisiin palvella parhaalla mahdollisella tavalla.

Tämän opinnäytetyön toimeksianto on saatu Karelia-ammattikorkeakoulun Hyvinvointialan kumppanuuksilla vaikuttaviin palveluihin (EAKR) hankkeen kautta. Opinnäytetyö keskittyy Nurmeksessa sijaitsevan optikkopalveluita tarjoavan Nurmeksen Fenno Optiikan digitaalisten etäpalveluiden kehittämiseen erityisesti yli 65-vuotiaat ja liikuntarajoitteiset henkilöt huomioiden. Etäpalveluna halutaan tarjota tavanomaisten optikkopalveluiden lisäksi silmälääkäripalveluita, kuten lievien silmätulehdusten tarkistuksia. Digitaalisten palveluiden avulla etänä voitaisiin hoitaa ennakoiden esimerkiksi kuivasilmäisyyttä tai tarkistaa, onko asiakkaan tarpeen käydä optiikkaliikkeessä vastaanotolla. Seuranta vaativat tutkimukset voitaisiin mahdollisuuksien mukaan hoitaa myös etäpalvelun kautta. Digitaalisten palveluiden käyttöönotto on Nurmeksen Fenno Optiikassa tarkoitus tehdä pidemmällä aikavälillä, jolloin myös iäkkäiden ihmisten digitaalinen osaaminen olisi oletettavasti nykyistä kehittyneempää.

Nurmeksen Fenno Optiikan yrittäjän ajatus palveluiden kehittämisestä etäpalveluiksi on lähtenyt siitä, että palveluiden saatavuutta erityisesti iäkkäille asiakkaille haluttaisiin tehdä tulevaisuudessa helpommaksi. Lisäksi pitkien

välimatkojen vuoksi digipalvelun kehittäminen tulee olemaan erittäin aiheellinen nousevien kustannusten vuoksi. Yrittäjällä on paikallisesti hyvä markkinarako lähteä kehittämään erilaista palvelua kuin muilla optikkoliikkeillä, koska kyseistä palvelua ei toistaiseksi ole lähialueella tarjolla. Digitaalisten palveluiden tarjoamisesta hyötyisivät sekä yrittäjä että asiakkaat. Etäpalveluiden myötä optikkopalveluita voitaisiin tarjota jatkossa monipuolisemmin asiakkaille liikkeen sijainnista huolimatta. Lisäksi optikkaliike pystyisi laajentamaan omia palveluitaan ja parantamaan näin omaa asemaansa markkinoilla. Nurmeksen Fenno Optiikan yrittäjä on havainnut, että etäpalveluille on tarvetta ja tämä otetaan opinnäytetyössä huomioon. Opinnäytetyössä selvitetään, miten nykyiset palvelut toimivat Nurmeksen Fenno Optiikalla ja miten näitä voitaisiin kehittää. Lisäksi opinnäytetyössä otetaan huomioon asiakkaan näkökulma etäpalveluita varten.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää tutkimushaastattelujen avulla Nurmeksen Fenno Optiikan digipalvelujen lähtötilanne, odotukset, tarpeet ja tavoitteet. Silmälääkärin etälääkäripalveluita ei tällä hetkellä tuoteta Nurmeksen Fenno Optiikalla, mutta yrittäjän näkemyksen mukaan näille olisi kysyntää erityisesti tulevaisuudessa. Opinnäytetyössä selvitetään, mitä tulee ottaa huomioon etäpalveluiden toteuttamisessa. Tulosten pohjalta opinnäytetyössä luodaan lopuksi kehittämissuunnitelma, joka auttaa ratkaisemaan tietyt ongelmakohdat, jotka mahdollisesti estävät palveluiden sujuvan toteuttamisen. Kehittämissuunnitelman avulla optikkopalvelut voidaan tulevaisuudessa viedä etäpalveluina asiakkaan luokse, jonka avulla yritys kykenee tuottamaan sujuvia etäpalveluita optikkoalalla. Lisäksi tavoitteena on selvittää digipalvelun tarve, miten tämä toimii ja kenelle tämä on suunnattu. Yksi tärkeä lähtökohta kehittämistyölle on, että digipalvelun tulee olla yrittäjälle kannattavaa ja asiakkaille käyttäjäystävällistä. Digipalveluiden tarve on tällä hetkellä melko vähäinen, mutta tulee vuosien saatossa kasvamaan. Tämän vuoksi digipalvelun käyttöönotossa tulee huomioida myös se, miten etäpalvelut ovat järkevintä tuottaa hyötyyn nähden.

Lisäksi tämän opinnäytetyön tavoite on tuoda esille tutkimukseen pohjautuvaa tietoa digitalisaatiosta sekä sähköisten ja digitaalisten palveluiden hyödyntämisestä etäoptikkopalveluissa. Opinnäytetyössä on hyödynnetty haastatteluita, jotka on kohdennettu Nurmeksen Fenno Optiikan yrittäjälle ja silmälääkärille

sekä yhteistyökumppani Nurmeskotiyhdistys ry:n toiminnanjohtajalle ja vastaavalle sairaanhoitajalle. Haastatteluissa ammattilaisten avulla on pyritty saamaan selville, millaista etäpalvelua asiakkaille halutaan tulevaisuudessa tarjota. Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tapaustutkimuksena. Digitaalisten palveluiden tarjonta kasvaa ja kehittyä jatkuvasti, minkä vuoksi opinnäytetyön haastatteluihin pohjautuva kehittämissuunnitelma tekee opinnäytetyöstä merkityksellisen. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen optikkoliikkeelle ja Nurmeksen Fenno Optiikan yrittäjällä on mahdollisuus hyödyntää tutkimustuloksia ja kehittämissuunnitelmaa digitaalisten palveluiden kehittämisessä.

Opinnäytetyössä oli lisäksi tarkoitus selvittää kuinka yhteistyötä Nurmeksen Fenno Optiikan ja paikallisen vanhuksille yksilöllisiä asumispalveluita tarjoavan Nurmeskotiyhdistys ry:n kanssa voitaisiin kehittää. Tavoite oli kartoittaa, voitaisiinko yksityistä toimijaa Nurmeskotiyhdistys ry:tä hyödyntää asiakkaan kotona vai tulisiko palvelun käytössä ottaa tarvittaessa huomioon omaisten apu. Tarkoituksena oli selvittää millaista palvelua Nurmeskotiyhdistys ry:n asiakkaille voitaisiin tulevaisuudessa tarjota niin että tämä olisi Nurmeksen Fenno Optiikan yrittäjälle kannattavaa ja että palveluiden kehittäminen ei sitoisi Nurmeskotiyhdistys ry:n työntekijöiden työaikaa nykyistä enempää. Yhteistyön kehittäminen Nurmeksen Fenno Optiikan ja Nurmeskotiyhdistys ry:n kanssa tuo merkityksellisyttä paikallisten palveluiden kehittämisen näkökulmasta.

2 Opinnäytetyön tausta

2.1 Nurmeksen Fenno Optiikka

Fenno Optiikka on valtakunnallinen yrittäjäverkosto, jonka suomalaiset optikkoyrittäjät ovat perustaneet vuonna 2008. Myös Nurmeksen Fenno Optiikka kuuluu tähän yrittäjäverkostoon. Nurmeksen Fenno Optiikan tarjoamia palveluita ovat näöntutkimus ja tarkastus, silmälääkäripalvelut, piilolasisovitukset ja kuivan silmän tutkimukset. Muita palveluita ovat DNEye Scanner sekä lasien huolto ja korjaustyöt. Nurmeksen Fenno Optiikka liikkeessä on tarjolla laaja valikoima

silmä- ja aurinkolaseja koko perheelle. Yrityksessä työskentelee yhteensä neljä henkilöä, joista kaksi on yrittäjiä ja kaksi silmätautien erikoislääkärinä. (Fenno Optiikka 2022.) Silmälääkärit työskentelevät Nurmeksen Fenno Optiikassa tällä hetkellä muutaman päivän kuukaudessa.

Yllä olevien perusoptikkoliikkeen palveluiden lisäksi Nurmeksen Fenno Optiikassa käsitellään reseptien uusimisia. Näiden lisäksi tehdään työpisteen kartoituksia työergonomian kartoittamiseksi yhteistyössä paikallisten yritysten kanssa. Muutaman kerran kuukaudessa Nurmeksen Fenno Optiikka tekee myös kotikäyntejä, jossa asiakkaalle toimitetaan esimerkiksi silmälasit tai asiakkaalle tehdään kontrollimittaus käsin kannettavien välineiden avulla. Optikkoliike sijaitsee nimensä mukaan Nurmeksessa Pohjois-Karjalassa. Opinnäytetyössä käytetään Nurmeksen Fenno Optiikasta jatkossa lyhennettä Nurmeksen Optiikka.

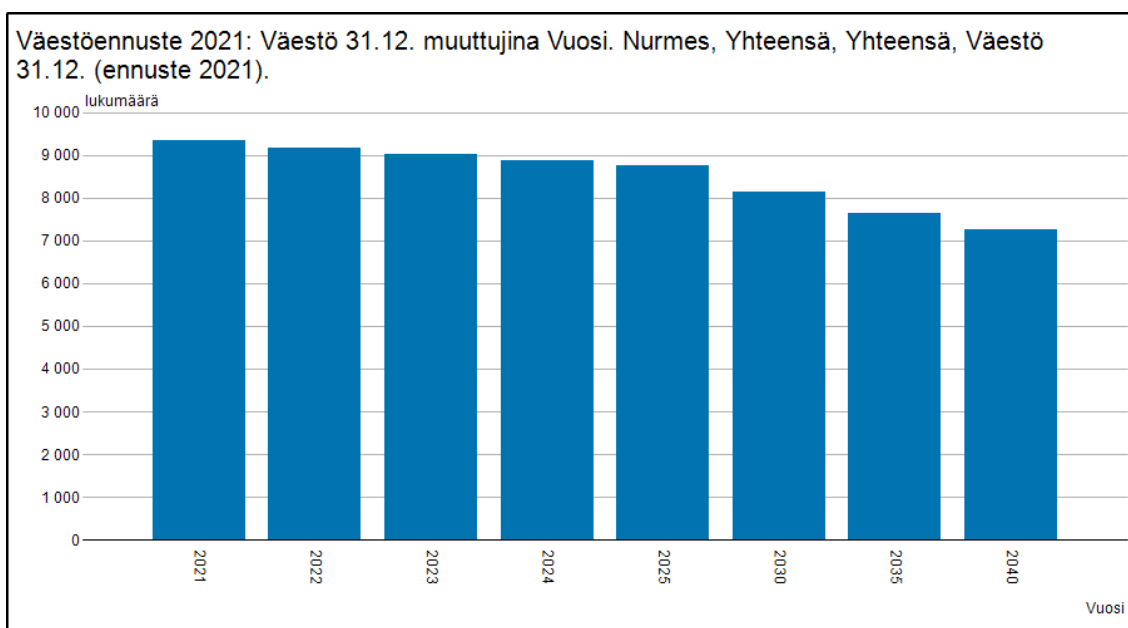
2.2 Nurmeksen väestörakenne

Väestön ikääntyminen tulee olemaan merkittävä ilmiö kaikkialla maailmassa. Vuoteen 2030 mennessä yli 65-vuotiaiden osuus maailman väestöstä tulee kasvamaan 2021 vuoden 12,5 prosentista noin 22 prosenttiin. Maailman väestörakenne tulee muuttumaan ja samaan aikaan teknologian kehitys etenee suurin harppauksin. Teknologialla on tällä hetkellä keskeinen rooli ihmisten arjessa, minkä odotetaan tulevaisuudessa tukevan entisestään ikääntyvän väestön terveyttä ja itsenäistä arkea. Ikääntyneiden elämää helpottavat teknologiset sovellukset ovat yrityksille kasvava mahdollisuus kehittää uusia palveluita ja tuotteita. Näiden palvelujen ja tuotteiden avulla ikääntyvien ihmisten on mahdollista parantaa omaa elämänlaatuaan. (Löf & Vuorre 2021.)

Maaseutualuiden väestön väheneminen on jatkunut jo pitkään, mikä näkyy työikäisen väestön määrässä ja syntyvyyden laskussa. Väestöltään vähenevien ja ikääntyvien maaseutualueiden on pystyttävä sopeutumaan muutokseen innovatiivisten elinvoimaa tuottavien ratkaisuiden avulla. Kuntien elinvoima muodostuu kuntalaisten hyvinvoinnista ja osallisuudesta sekä kunnan ja tämän alueella toimivien yritysten kilpailukyvästä. Maaseutualue on elinvoimainen silloin, kun

tämä on siellä asuville asukkaille hyvä elinympäristö, jossa olennaista on elinvoiman eri osa-alueiden tasapainoinen kehitys. Väestöään menettävillä alueilla muutokseen tulisi vastata sopeuttamalla palvelurakenteita, jotta saataisiin kestävämpiä ratkaisuja. Muutokseen ei kannata vastata ainoastaan talouden näkökulmasta. Väestöään menettävien alueiden kehityksen lähtökohtana tulisi olla alueelle jääneet asukkaat ja toiminnot, joissa yhdyskunta- ja palvelurakenteet tulisi suunnitella vähentyneelle väestöpohjalle sopiviksi. Väestöltään pienenevä alue ei ole suoraan huono asuinpaikka sinne jääville asukkaille vaan päinvastoin asukkaat saattavat olla tyytyväisiä elämäänsä. (Makkonen, Jolkkonen, Kurvinen & Lemponen 2022, 11–12, 14.)

Kuviosta 1 nähdään Nurmeksen väestöennuste vuosina 2021–2040. Kuviosta voidaan nähdä, että Nurmeksen väestön määrä on tällä hetkellä melko pieni ja väestön määrä tulee vähenemään vuosien myötä (Tilastokeskus 2022b). Nurmeksen kaupunki sijaitsee Pohjois-Karjalassa Itä-Suomessa. Kaupunki on harvaan asuttua aluetta, minkä vuoksi myös pitkät välimatkat lisäävät etäpalveluiden tarvetta.

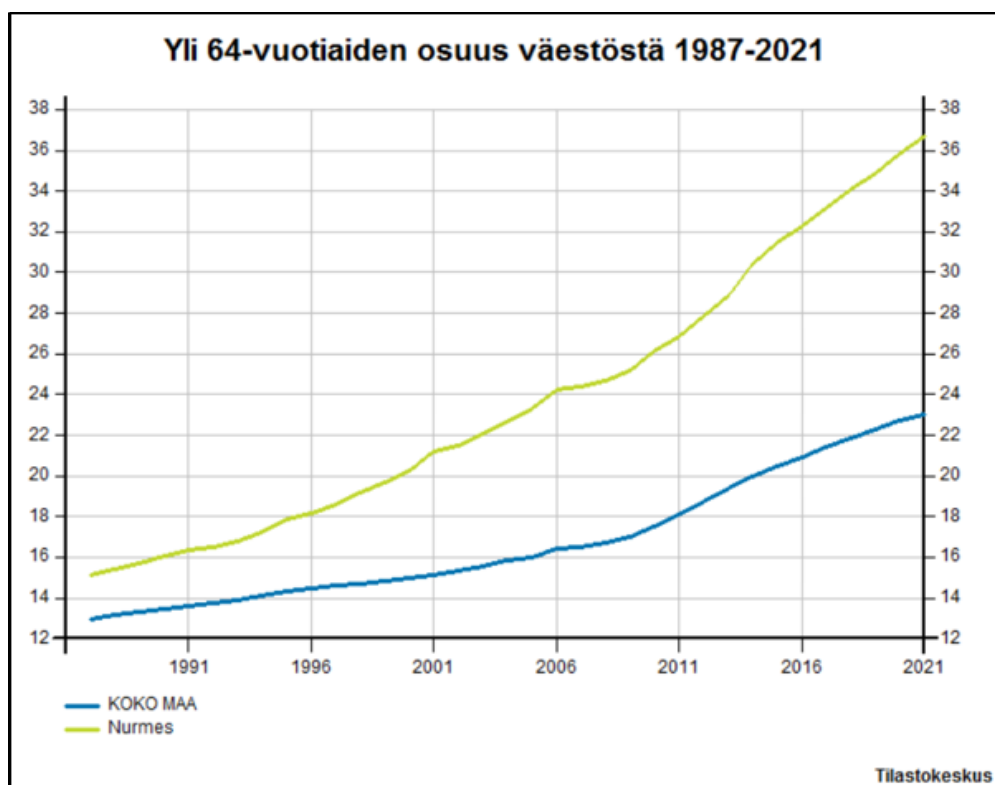


Kuvio 1. Nurmeksen väestöennuste (Tilastokeskus 2022b).

Kuviossa 2 nähdään Nurmeksen väkiluvun olleen 2021 vuonna 9423, joista yli 64-vuotiaiden osuus väestöstä on ollut 36,7 %. Väkiluku on vähentynyt

vuodesta 2021 edellisvuoteen katsottuna 0,8 %. Nurmeksessa eläkeläisten osuus väestöstä vuonna 2020 on ollut 40,8 % ja Nurmeksen väestö tulee ikään-
tymään vahvasti tulevien vuosien aikana. Lisäksi kuviosta 2 voidaan nähdä, että Nurmeksen väestö on koko maahan verrattuna melko iäkstä ja käyrä on vah-
vasti nousujohdanteinen. Mikäli Nurmeksen väestön ikäjakauma jatkaa kasvua entisellään, tulee yli 64-vuotiaiden osuus väestöstä kasvamaan lähitulevaisuu-
dessa huomattavasti. (Tilastokeskus 2022a.)

Kuvio 2 osoittaa lisäksi, että Nurmeksen Optiikan asiakaskunta tulee vanhene-
maan tulevaisuudessa entisestään. Nurmeksen Optiikan palveluiden kehittämi-
nen digipalveluiksi vaatii yritykseltä kuitenkin aikaa, jotta iäkkäiden ihmisten di-
gitaidot tulevat olemaan kehittyneemmät kuin mitä nykypäivänä. Palveluiden ke-
hittäminen on kuitenkin hyvä ja toivottu lisä Nurmeksen Optiikan toimintaan.
Yrittäjäpariskunnalla onkin ollut halu lähteä kehittämään digitaalisia palveluita
tulevaisuutta silmällä pitäen ottaen huomioon erityisesti iäkkäät asiakkaat ja hei-
dän tarpeensa. Ikääntyvälle väestölle halutaan tulevaisuudessa tarjota helpo-
tusta silmälääkäripalveluiden suhteen, jotta asiakkaan olisi tulevaisuudessa hel-
pompia asioida myös etänä.



Kuvio 2. Yli 64-vuotiaiden osuus väestöstä 1987–2021 (Tilastokeskus 2022a).

2.3 Lähtötilanne

Nurmeksen Optiikalla on Nurmeksessa kaksi kilpailevaa liikettä, joista toinen tarjoaa vain silmälääkäripalveluita ja toinen perusoptikkoliikkeen palveluita. Toinen kilpailevista yrityksistä on yksityinen lääkäriasema, joka tarjoaa silmätautien erikoislääkärin palveluita. Yksityisen lääkäriaseman silmätautien erikoislääkärin vastaanotot toteutetaan lääkäriasemalla, eikä etävastaanottoa voi varata. Nurmeksen Optiikka liikkeen lisäksi Nurmeksessa toimii toinen optiikkaliike, joka tarjoaa perusoptikkoliikkeen palveluita, mutta ei silmälääkäripalveluita. Nurmeksessa on mahdollista varata yksityiseltä lääkäriasemalta etälääkäripalveluita muun muassa yleislääkärille, mutta ei silmälääkärille. Etälääkärivastaanotot ovat monipuolistaneet tarjontaa asiakkaille. Nurmeksessa ja lähiympäristössä kulkumatkat voivat olla pitkiä, jonka vuoksi etävastaanotto voi olla monelle suotuisa vaihtoehto ajankäytön ja kustannuksen vuoksi. Etävastaanotto silmälääkärin vastaanotolle voisi tuoda Nurmeksen Optiikalle kilpailuedun, koska Nurmeksessa ei tällä hetkellä mikään yritys tuota silmälääkärin etävastaanottoa.

Ikäihmisten näköongelmat tulee olemaan kasvava haaste, johon vaaditaan tulevaisuudessa lisää julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä. Ikääntyneiden palveluissa kaivataan näköasioille enemmän huomioita, jossa optikkoliikkeissä tarjolla olevat näkemisen apuvälineet ovat tärkeässä roolissa. Ikäihmisillä heikentyneen näkökyvyn tunnistaminen on erityisen tärkeää varsinkin niiden kohdalla, joilla toimintakyky on muutoinkin jo alentunut. Tällöin heidät voidaan ohjata riittävän ajoissa näönhuollon palveluihin, jolla voidaan tukea toimintakykyä ja kotona asumista. Tällä hetkellä valtaosa ikääntyneistä asuu kotona itsenäisesti ilman kotihoidon palveluja. Tulevaisuudessa kotihoidon palveluita tarvitsevia ikääntyneiden määrä tulee kasvamaan, kun ikääntyneiden osuus väestönmäärästä kasvaa. Yksi merkittävä ongelma liittyen ikääntyneiden näköön on se, ettei tiedetä tarkasti, kuinka paljon näkemiseen liittyviä vaikeuksia kotihoidon ja ympärivuorokautisen hoidon asiakkailla ylipäätään on. Tutkimusten mukaan juuri kotihoidon ja ympärivuorokautisen hoidon asiakkailla näkökyvyn heikentymistä esiintyy enemmän kuin samanikäisellä muulla väestöllä. Näissä tapauksissa toimintakyky on usein alentunut siten, etteivät kyseiset asiakkaat pääse silmälääkärin vastaanotolle ilman ulkopuolista apua. Olisikin erittäin tärkeää taata

kaikille ikääntyneille pääsy tarvittaessa näönhuollon palveluihin. (Näkeminen ja silmänterveys NÄE ry 2021.)

Heikko näkökyky vaikuttaa liikkumisen ja muun fyysisen toimintakyvyn lisäksi myös ikääntyneiden sosiaaliin valmiuksiin. Se voi eristää ja kaventaa elinympäristöä, minkä vaikutuksena sosiaaliset kanssakäymiset voivat vähentyä. Heikentynyt näkö vaikuttaa lisäksi ihmisten kognitiiviseen toimintakykyyn ja heikosta näkökyvystä kärsivillä henkilöillä onkin tutkimusten mukaan suurempi riski sairastua muistisairauteen. Näkökyvyn puutokset huonontavat elämänlaatua ja lisäävät masennusriskiä, mikä vaikuttaa psyykkiseen toimintakykyyn lisäten samalla tapaturmariskiä. Nämä kaikki vaikuttavat laajasti ikääntyneiden yleiseen terveyteen ja palvelun tarpeeseen. Ikäihmisten palveluissa näköasiat jäävät tällä hetkellä liian vähälle huomiolle eikä niiden vaikutuksia tunnisteta riittävästi. Hoitohenkilöstön riittävä osaaminen myös näköön liittyvissä asioissa olisikin tärkeä varmistaa. Hoitoyksiköissä tulisi olla selkeä prosessi, jonka mukaan voidaan auttaa ja tukea ikääntyneitä näköasioissa sekä ohjata tarvittaessa tarkempiin tutkimuksiin. (Näkeminen ja silmänterveys NÄE ry 2021.)

Erilaiset masennusoireet tai käytösongelmat voivat olla seurausta heikentyneestä näkökyvystä. Lisäksi heikentynyt näkökyky on selkeä riskitekijä muistisairaana ikääntyneen päivystykseen joutumiseen. Heikentyneen näkökyvyn laajoista yhteiskunnallisista kustannusvaikutuksista ei ole saatavilla riittävästi tietoa. Näkö tutkimusten lisäksi on tärkeää selvittää tarkemmin ne konkreettiset arjen näkemiseen liittyvät haasteet, joihin apua tarvitaan. Elämänlaadun parantaminen ei monesti vaadi kovin suuria asioita. Optikkoliikkeiden tuleekin auttaa asiakkaitaan monipuolisemmin valitsemaan oikeat apuvälineet, joilla voidaan helpottaa asiakkaiden arkea. Samalla optikkoliike pystyy edistämään omaa liiketoimintaansa. (Näkeminen ja silmänterveys NÄE ry 2021.) Nurmeksen Optikka on lähtenyt ideoimaan etälääkäri vastaanottoa nimenomaan iäkkäiden ihmisten näkökulmasta, jossa heidän elämänlaatuaan halutaan parantaa ja ehkäistä heikosta näkökyvystä arkeen aiheutuvia ongelmia. Näin ollen opinnäytetyöllä on pienessä mittakaavassa myös yhteiskunnallisia vaikutuksia Nurmeksen asukkaisiin.

2.4 Yhteistyökumppani Nurmeskotiyhdistys ry

Opinnäytetyön edetessä saatiin Nurmeskotiyhdistys ry lähtemään mukaan tutkimukseen ja opinnäytetyön jälkeiseen pilotointiin. Yhteistyön tarkoituksena oli lähteä kehittämään palveluja juuri ikäihmisten näkökulmasta. Yhteistyö Nurmeksen Optiikan ja Nurmeskotiyhdistys ry:n välillä antaa hyvät edellytykset palvelujen kehittämiseksi. Opinnäytetyössä käytetään Nurmeskotiyhdistys ry:stä jatkossa lyhennettä Nurmeskoti.

Nurmeskotiyhdistys ry on perustettu vuonna 1966, joka tarjoaa vanhuksille yksilöllisiä asumispalveluita. Yhdistyksen päämääränä on monipuolista julkisia sosiaalipalveluja yleishyödyllisten yhteisön periaatteita noudattaen. Nurmeskodin palveluihin kuuluvat asumis- ja ravitsemispalvelut sekä seniorisali. Vuokra-asunnoissa asumisen hyötyjä ovat muun muassa lähellä saatava apu ja arjen turvallisuus. Nurmeskodin ravitsemuspalvelujen kautta asukkaat voivat ostaa kaikki päivän ateriat. (Nurmeskotiyhdistys ry 2022.) Yhdistys sijaitsee optikko-liikkeen tavoin Nurmeksessa Pohjois-Karjalassa. Nurmeskoti ja Nurmeksen Optiikka ovat tehneet yhteistyötä jonkin verran, mutta haastattelun yhteydessä kävi ilmi, että yhteistyön lisäämistä ja kehittämistä kaivattaisiin. Nurmeskodin asukkaat ovat käyttäneet Nurmeksen Optiikan palveluita muun muassa silmälääkärin-, näön tarkastus-, silmälasien korjaus- ja reseptien uusimispalveluja.

2.5 Opinnäytetyön keskeiset käsitteet

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jossa selvitetään aihealueen kannalta keskeiset seikat ja käsitteet. Tämän pohjalta opinnäytetyölle rajataan toimeksiantajan haluama näkökulma kehittämistyölle. Opinnäytetyön tehtävä on kehittää digipalveluita, joita yritys ei ole aiemmin tarjonnut ja kehittää yhteistyötä Nurmeksessa sijaitsevan Nurmeskodin kanssa. Tässä opinnäytetyössä tietoperustana käytetään kerättyä tutkimusaineistoa Nurmeksen Optiikalta ja Nurmeskodilta sekä hyödynnetään olemassa olevaa teoriaa eri lähteistä ja suosituksia koskien etälääkäripalveluita. Tietoperustan keskeisimmät käsitteet ja niiden väliset suhteet sekä teoria määritellään opinnäytetyön seuraavissa luvuissa.

Opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet ovat digitalisaatio, etävastaanotto, palvelumuotoilu, asiakaslähtöisyys, tietosuojaja ja etävastaanottoa koskevat säädökset. Opinnäytetyön tietoperusta rakentuu näiden käsitteiden ympärille. Nämä käsitteet avataan tarkemmin opinnäytetyön seuraavissa luvuissa.

Opinnäytetyössä hyödynnetään aiempaa tietoperustaa hankkimalla tietoa erilaisista lähteistä, kuten aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta, artikkeleista, sähköisistä lähteistä ja tehdyistä tutkimuksista.

3 Digitalisaatio

3.1 Digitaaliset palvelut

Digitalisaatio muuttaa maailmaa jatkuvasti tarjoamalla uudenlaisia vaihtoehtoja tutuille ja vanhoille toimintoille. Yksityisten yritysten tuottamat etäpalvelut ovat muuttaneet perinteisiä toimialoja. Ikääntyvä väestö tulee tulevaisuudessa tarvitsemaan enemmän tukea hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Palvelukehityksessä on tärkeää huolehtia siitä, että kehityksen keskiössä on asiakas. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 4.) Digitaalinen palvelu ei ole aina sopivin ratkaisu, joten tulevaisuudessa tarvitaan jatkossakin henkilökohtaisesti läsnä tarjottuja palveluja. Monet palvelut voidaan kuitenkin muotoilla uudelleen ja suunnitella sekä toteuttaa digitaalisesti. Digitaalisen asiakaspalvelun osapuolina toimivat asiakas ja palvelun tarjoamisesta vastuussa oleva yritys. (Suomidigi 2020, 3, 11.)

Digitalisaatio tarkoittaa terminä ilmiötä, jossa ICT-tekniikan käyttöä lisätään ja laajennetaan uusille elämänalueille, mikä muuttaa toimintatapoja. Digitalisaation avulla parannetaan epätasapainoa kysynnän ja tarjonnan välillä. (Saario 2019.) Digitaaliset palvelut ovat käsitteenä laaja-alainen ja ne voivat olla kokonaan itsenäisiä sekä aidosti digitaalisia palveluja tai ne voivat olla fyysisten palveluiden jatkeena esimerkiksi digitaalisina vuorovaikutuskanavina käsittelemässä palveluohjauksen roolia tai hoitamassa taustalla palvelun aikaista

kommunikaatiotarvetta. Tyypiltään digitaaliset palvelut voivat olla myös erilaisia itsenäisiä tai toisiaan tukevia palveluita. (Suomidigi 2020, 13.)

Sähköisen palvelun käyttöönoton onnistumiseen kuuluvat selkeä visio ja tavoite, johdon tuki, tehokas tietopalvelujen käyttöönotto ja niiden edut sekä ammattilaisten ja asiantuntijoiden osallistuminen palvelun suunnitteluun. Käyttäjien osallistaminen on välttämätöntä, jotta järjestelmiä voidaan parantaa näiden loppukäyttäjien vaatimuksiin ja vastaamaan paremmin heidän vaatimuksiaan. Uusien palvelujen käyttöönotossa tulee kiinnittää huomiota asiakaslähtöisyyteen, koulutukseen ja jatkuvaan kehittämiseen. (Häyrinen 2018, 186–188.)

3.2 Etävastaanotto

Vuonna 2015 sosiaali- ja terveysministeriö on linjannut, että perinteiset terveydenhuollon vastaanottokäynnit ovat verrannollisia etänä toteutettaviin vastaanottoihin. Internetyhteyden avulla potilas hoidetaan ja tutkitaan videovälitteisesti etävastaanotolla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.) Etälääketieteessä asiakas ja lääkäri eivät ole samassa tilassa fyysisesti. Potilaan tutkiminen ja hoito tapahtuu etälääketieteessä viestintäjärjestelmien avulla. Teknologian avulla voidaan palvelut tuottaa muun muassa puhelinten, chat-yhteyden tai videovälitteisen sovelluksen kautta. Lisäksi etälääketieteen avulla voidaan toteuttaa terveydenhuollon ammattilaisten väliset yhteydenotot. Sosiaalinen media voi laajentaa terveyspalvelujen käyttöä joidenkin asiakkaiden tai ryhmien kohdalla, mutta ei voi korvata kasvokkain lääkärin kanssa jakamaa konsultaatiota. (Suomen Lääkäriliitto 2021b.)

Kaikkia lääkärinvastaanottoja ei voida toteuttaa etälääketieteen avulla. Lääkärinvastaanottoja tulee edelleen kliinisten taitojen vuoksi toteuttaa lääkärin ja asiakkaan ollessa fyysisesti paikalla samassa tilassa. Etälääketiede vaatii toteutukseen sen, että lääkäri ja asiakas toimivat omilla nimillään etävastaanottotilanteessa. Lääkärin tulee aina asiakkaan kohdalla arvioida tarkasti, voiko palvelua toteuttaa etäpalveluna. Asiakkaalta tulee olla suostumus etäpalveluun. Valvira on linjannut, ettei etäpalvelua voida toteuttaa, mikäli asiakkaan hoidon tarpeen

arviointi vaatii asiakkaan fyysistä tutkimista tai sellaista hoitotilannetta, jossa arvioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tätä voidaan mahdollisesti rajoittaa. (Suomen Lääkäriliitto 2021b.)

Etälääketieteen palveluja toteuttaessa tulee huolehtia välineistön ja järjestelmien toimintakunto, riittävä laatu ja tietosuojat, jotta potilasturvallisuus ei vaarannu. Asiakkaan ja lääkärin välissä viestinvaihdossa tulee käyttää ohjelmistoja, joissa osapuolet tulee luotettavasti tunnistaa ja ohjelmistossa on riittävän vahva salaus. Järjestelmien toimintavarmuus ja käytettävyys edellyttää etälääketieteen hyödyntämisen. Tunnistaminen tulee olla todennettavissa myös jälkikäteen. Etävastaanoitoista tulee tehdä asianmukaiset potilaskertomusmerkinnät. Etälääketieteen avulla voidaan tehostaa terveydenhuollon toimintaa ja tämän avulla mahdollisesti vähentää vastaanottokäyntejä. Kuitenkin etävastaanottoa voi olla lääkärille haasteellisempi ja viedä lääkärin aikaa enemmän kuin tavallinen vastaanottokäynti. (Suomen Lääkäriliitto 2021a.)

Etäpalvelun suurin hyöty on sen riippumattomuus ajasta ja paikasta. Etäyhteys mahdollistaa asiantuntijoiden osaamisen asiakkaalle saakka. Asiakas kohtaa yhä useammin terveydenhoidon palveluita etänä hänelle sopivimpaan aikaan. Usein etävastaanotto on asiakkaalle paras vaihtoehto saada palvelua. Onkin tärkeää, että etävastaanottoa halutaan lisätä ja nähdään, että digitaalisten palvelujen avulla voidaan vastata yhä paremmin lisääntyvään palvelutarpeeseen. Digitalisaatiota tulisi hyödyntää entistä enemmän ennaltaehkäisevissä ja itsenäistä pärjäämistä tukevissa toiminnoissa. Digiratkaisut helpottavat ihmisten avunsaantia. (Saario 2019.)

Etälääketiedettä käytetään potilaille, jotka eivät pääse ajoissa lääkärinvastaanotolle etäisyyden, fyysisen vamman, työn, perhesyiden, kustannusten ja lääkärin aikataulujen vuoksi. Hoidon turvaamiseksi lääkärin tulee tuntea riittävästi potilaan sairaushistoriaa. Etälääketiedettä voidaan käyttää myös kroonisten sairauksien hoitoon tai seurantaan ensikäynnin jälkeen, mikäli se on osoittautunut turvalliseksi ja tehokkaaksi. Potilaan ja lääkärin välisen suhteen tulee perustua molemminpuoliseen luottamukseen ja kunnioitukseen. Siksi on olennaista, että lääkäri ja potilas pystyvät tunnistamaan toisensa luotettavasti etälääketieteessä.

Lääkärin on pyrittävä varmistamaan, että potilaan luottamuksellisuus, yksityisyys ja tietojen tallennus eivät vaarannu. Etälääketieteellisen vastaanoton aikana saadut tiedot on suojattava asianmukaisilla ja ajantasaisilla turvatoimilla lainsäädännön mukaisesti. Lääkärin tulee olla valmis ohjaamaan potilas perinteiselle vastaanotolle, mikäli hän uskoo sen olevan potilaan edun mukaista. Etälääketieteen epätasa-arvoinen saatavuus voi syventää kuilua potilaiden välillä terveydenhuollossa. (World Medical Association 2023.)

Valviran mukaan optikon tulee ohjata potilas lääkärin vastaanotolle, kun hän toteaa potilasta tutkittaessa lääketieteellisen tutkimuksen tarpeen tai mahdollisia oireita tai sairauksiin viittaavia löydöksiä. Ainoastaan lääkäreillä on oikeus tehdä lääketieteellisiä diagnooseja ja määritellä hoito näiden perusteella. Optikon tulee huomioida markkinoinnissa, ettei optikko voi diagnosoida tai poissulkea sairauksia. Valviran mukaan optikko voi määrätä silmälasit ainoastaan silloin, kun silmätautien erikoislääkäri on ensin tutkinut silmäsairautta sairastavan potilaan. Valviran mukaan optikko vastaa aina niistä toimista, mitkä hän on aloittanut. Lisäksi optikolla on myös velvollisuus lain 12 §:n perusteella kirjata potilasasiakirjat ja merkitä tarpeelliset tiedot. (Valvira 2019.) Nurmeksen Optiikan tulee huomioida työnjako optikon ja silmälääkärin välillä niin, että Valviran mukainen ohjeistus toimii myös käytännössä etäpalveluita toteutettaessa.

3.3 Etävastaanoton säädökset ja tietosuoja

Lainsäädäntöön on säädetty oma lakinsa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Lain tarkoituksena on edistää tietoturvallisuutta ja sisällyksen saavutettavuutta sekä digitaalisten palvelujen saatavuutta ja laatua. Tämän tarkoituksena on parantaa jokaisen mahdollisuuksia hyödyntää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Palveluntarjoajan on huolehdittava käyttöliittymien ja navigoinnin hallittavuus ja toimintavarmuus sekä digitaalisten palvelujensa sisältöjen havaittavuus ja käsitettävyyys saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.)

Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa etävastaanotto toteutetaan videon välityksellä älypuhelimella tai tietokoneella. Etävastaanotto on tiedon välittämistä verkossa potilaan hoidosta, tutkimisesta, diagnostiikasta tai hoitoon liittyvistä päätöksistä. Etävastaanoton tulee olla lääketieteellisesti asianmukaista ja edellyttää huolellista potilasturvallisuutta. Etänä tapahtuva vastaanotto edellyttää palvelun tarjoajalta asianmukaisia vastaanottotiloja, laitteita ja yhteyksiä. Myös henkilökunnan tulee olla toiminnan kannalta asianmukaisesti koulutettu. Järjestelmien on täytettävä säännösten mukaiset vaatimukset salassapidon, tietosuojan ja tietoturvan mukaisesti potilastietojen välityksessä ja tallentamisessa. Palvelujen tarjoajalla on vastuu tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta. (Valvira 2022.)

Etäpalveluun tulee aina olla potilaan tietoinen suostumus. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ammattilaisen tulee ennen etäpalvelua huomioida se, että soveltuuko annettava palvelu etänä toteutettavaksi. Tällaisia tilanteita voi muuan muassa olla, jos hoidon tarpeen arviointi edellyttää potilaan fyysistä tutkimista. Potilaan tunnistamiseen käytetty menetelmä tulee olla todennettavissa jälkikäteen ja tunnistaminen on perustettava luotettavaan menetelmään. Vahva sähköinen tunnistaminen on säädetty laissa 617/2009. Potilasasiamerkinnot ja potilasrekisteri tulee olla säännösten ja määräysten mukaisia. Etäpalvelujen rinnalla potilaalle on myös tarvittaessa varattava mahdollisuus henkilökohtaiseen vastaanottokäyntiin. Etäpalvelujen tarjoajan on laadittava Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen määräyksen (3/2021) mukainen tietoturvasuunnitelma etäpalveluista. Lisäksi tarjoajan on täytettävä vaatimukset sosiaali- ja terveystieteiden asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (784/2021). (Valvira 2022.)

Itsenäisellä ammatinharjoittajalla ja yksityisellä palvelujen tuottajalla etälääkäripalvelua tuottaessa tulee olla yksityisestä terveystieteiden tutkimuskeskukselta annetun lain (152/1990) mukainen lupaviranomaisen myöntämä lupa tai rekisteröinti vastaanotto toimintaan. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen etäpalveluja voi terveystieteiden tutkimuskeskuksen ammattilainen tuottaa, kun lupaviranomainen on myöntänyt luvan tai antanut ilmoituksen. Lupaviranomaisille tulee lähettää hakemusasiakirjojen lisäksi myös etäpalvelujen kuvaus, josta tulee ilmi toiminnan ajatus ja pääperiaatteet, kenelle palvelu tuotetaan, luotettava potilaan tunnistamismenetelmä ja toimintaohje

potilasvastaanotolle pääsemistä varten. Lupia myöntävät Valvira ja aluehallintovirastot. (Valvira 2022.)

Nurmeksen Optiikan tulee hakea lupaviranomaisten myöntämä lupa tai rekisteröinti ennen vastaanottoiminnan aloittamista. Yrittäjän tulee täyttää hakemusasiakirjat ja lähettää nämä lupaviranomaisille eli Valviralle ja/tai aluehallintovirastolle. Lisäksi yrittäjän tulee tutustua huolellisesti lainsäädäntöön digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Ennen järjestelmän hankkimista yrittäjän tulee huomioida, että järjestelmät täyttävät säännösten mukaiset vaatimukset salassapidon, tietosuojan ja tietoturvan mukaisesti potilastietojen välityksessä ja tallentamisessa.

GDPR tarkoittaa yleistä tietosuojaa-asetusta ja on lyhennelmä sanoista General Data Protection Regulation. Jokaisessa EU-maassa aloitettiin vuonna 2018 soveltamaan henkilötietojen käsittelyä sääntelevää lakia. Tietosuojaa-asetus suojaa henkilötietoja paremmin ja tämä antaa myös laajemmin keinoja hallita tietojenkäsittelyä. Tavoitteena lainsäädännölle on ollut suojata henkilötietoja tarkemmin sekä parantaa tietosuojaoikeuksia, vastata globalisaatioon ja digitalisaatioon liittyviin tietosuojakysymyksiin, kaikissa EU-maissa yhtenäistää tietosuojasääntelyä ja vauhdittaa kehittymistä digitaalisilla sisämarkkinoilla. Yritys tai organisaatio saa käsitellä henkilötietoja, kun tälle on laissa määritelty peruste. Henkilötiedoiksi luetaan ne kaikki tiedot, joista henkilö on tunnistettavissa tai henkilö voidaan tunnistaa. Peruste voi olla esimerkiksi sopimus, rekisteröidyn suostumus tai rekisterinpitäjän lakisääteinen velvoite. Käsiteltäessä henkilötietoja tulee aina noudattaa huolellisesti lakia ja tietosuojaperiaatteita. Vain poikkeustapauksissa voi käsitellä arkaluontoisia tietoja. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2022.)

4 Kohdeasiakkaat

Yrityksen kohdeasiakkaiden valinnassa on kyse segmentoinnista. Tehokas segmentointi antaa yritykselle mahdollisuuden kohdentaa resursseja kohdeasiakkaille, joita sen arvolutaus houkuttelee eniten. Yleisin kohdeasiakkaiden ero on

yriytysten ja/tai yksittäisten asiakkaiden välillä, joita kutsutaan yleisesti business-to-business (B2B) ja business-to-consumer (B2C) markkinoinniksi. Kohdeasiakas-määritelmä auttaa yritystä myös määrittelemään, minkä kanavien kautta se haluaa tehokkaasti tavoittaa asiakkaat. Yrityksen tulisi luoda jo liiketoimintasuunnitelmassaan asiakasprofilointi. Yrityksen markkinoinnista vastaavat henkilöt pyrkivät ymmärtämään kohdeasiakkaitaan ja suunnittelevat sitten asiakasprofilin ympärille ja tunnistavat myytävät tuotteet niiden eri asiakassegmenttien ominaisuuksien perusteella, joihin he aikovat kohdistaa markkinoinnin. (Osterwalder & Pigneur 2004.)

Kohdemarkkinat ovat joukko ihmisiä, jotka ovat tunnistettu tuotteen tai palvelun todennäköisimmiksi potentiaalisiksi asiakkaiksi heidän yhteisten ominaisuuksien, kuten iän, tulojen ja elämäntavan vuoksi. Kohdemarkkinoiden tunnistaminen on tärkeää, minkä tahansa uuden tuotteen tai palvelun onnistuneen markkinointisuunnitelman kehittämisessä ja toteutuksessa. Jotta tuote tai palvelu myy menestyksekkäästi, tulee tietää, keneen se vetoaa ja kuka sen lopulta ostaa. Asiakaskunta voi kasvaa ajan myötä tehostetun markkinoinnin ja mainonnan avulla. (Investopedia 2022.)

Nurmeksen Optiikan digipalvelujen kohdeasiakkaana ovat lähtökohtaisesti yli 65-vuotiaat, syrjäseudulla asuvat ja liikuntarajoitteiset asiakkaat. Digipalveluita halutaan kohdentaa erityisesti palvelun alussa iäkkäimmille asiakkaille, koska Nurmeksen Optiikassa koetaan, että markkinarako tälle kohderyhmälle olisi tarpeellisin. Tällä hetkellä yli 65-vuotiaiden keskuudessa digitaidot eivät välttämättä ole kuitenkaan riittävät digipalveluille, joten digipalveluiden käyttöönotto tulee olemaan pitkäjänteisempi ja tähtäämään lähitulevaisuuteen, jolloin myös iäkkäiden digitaidot ovat oletettavasti kehittyneemmät. Digipalveluiden avulla voidaan myös varmistaa iäkkäiden asiakkaiden palvelujen tarpeet oikea-aikaisesti ja yhdenvertaisesti. Digipalvelujen käyttöönoton jälkeen etäpalveluita lähdetään pilotoimaan Nurmekskodin asukkaille. Tämä opinnäytetyö ei ole mukana myöhemmin tapahtuvassa pilotoinnissa.

5 Palvelumuotoilu

5.1 Digitaalinen palvelumuotoilu

Koiviston, Säynäkankaan ja Forsbergin mukaan palvelumuotoilun keskeinen tavoite on palvelun käyttäjälähtöinen kehittäminen niin, että palvelu vastaa sekä asiakkaan tarpeita että palveluntarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. Palvelumuotoilun tavoitteena on kehittää käyttäjälle haluttavia, hyödyllisiä, käytettäviä ja johdonmukaisia palveluja. Nämä tulee olla palveluntarjoajalle taloudellisesti kannattavia, kilpailuetua rakentavia ja/tai toiminnan vaikuttavuutta lisääviä. Palvelumuotoilulla pyritään edistämään palvelun käytön ja käyttämisen sujuvuutta, vaivattomuutta sekä helppoutta. Lisäksi pyritään elämyksellisyyteen, tunteisiin ja arvoihin vetoavuuteen. (Koivisto, Säynäkangas & Forsberg 2019, 34.) Palvelumuotoilun avulla yritys voi havaita palveluiden strategiset potentiaalisuudet liiketoiminnassa ja palveluiden kehittämisen tarpeen. Palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, joka liittää yhteen käyttäjien tarpeet ja odotukset sekä yhdistää nämä palveluntuottajan liiketoiminnalliset päämäärät toimiviksi palveluiksi. (Tuulaniemi 2011, 24–25.)

Digitaalisuuden avulla avautuu monia mahdollisuuksia ja tämän avulla saadaan ratkaisuja tarpeisiin, joita ei voida tehdä aina perinteisin keinoin. Nykypäivänä digitaalisuus on olennainen osa kaikessa toiminnassa ja palveluntarjonnassa. Tämän vuoksi onkin melkein vaikeaa löytää palveluita, joissa digitaalisuus ei olisi mukana jollakin tapaa. Digitaalisten palveluiden muotoilu on periaatteiltaan samanlaista kuin palvelumuotoilu yleensäkin. Molemmissa hyödynnetään samaa prosessia, menetelmiä ja ajattelumallia. Keskityttäessä digitaalisten palveluiden muotoiluun korostuu tässä tietyt asiat ja näkökulmat. Digitaalisten palveluiden kehittämisessä käy usein niin, että mahdollisuuksia digitalisoimiseen nähdään paljon. Listaukset toiminnoista ja toiveista, joita digipalvelun pitäisi pystyä tekemään, kertyy huomaamatta. Ettei kehitystyössä kestäisi vuosia, on tärkeää määritellä, mitkä toiminnot muodostavat palvelun ytimen ja lähteä näistä liikkeelle. Palvelulle tulee määritellä ne minimi toiminnot, jotka siinä täytyy olla mukana, jotta asiakas saadaan kiintymään siihen. (Innanen 2022.)

Digitaalisten palveluiden yhteydessä käytetään termiä käyttökönventio, joka tarkoittaa yleistä sovellusten ja palveluiden käyttötapaa, johon käyttäjät ovat tottuneet ja jonka he olettavat toimivan samalla tapaa eri sovelluksissa ja palveluissa. Käyttäjät eivät halua opetella monia erilaisia käyttötapoja digitaalisiin sovelluksiin ja palveluihin, joten nämä on hyvä tiedostaa ja tuntea ennalta. Kyseessä ei ole tiedostettu halu, vaan kyse on käyttäjälle muodostuneesta alitajuntaisesta intuitiosta, miten jotkut asiat toimivat. Käyttäjät näin ollen turhautuvat, mikäli palvelu tai sovellus ei toimikaan oletetulla tavalla. Käyttöinventiot voivat olla odotuksia toiminnoista, jotka käyttäjät kokevat hyödyllisiksi muissa samankaltaisissa palveluissa. (Innanen 2022.)

Digitaalisten palveluiden muotoilussa on tärkeä tuntea kilpailukenttä ja olemassa olevat käyttökönventiot. On siis tärkeää ymmärtää, millainen tarjonta asiakkailla on jo olemassa ja erityisesti se, mihin käyttäjät ovat tottuneet. Toimivia toimintatapoja ei kannata keksiä uudelleen, mikäli ei olla varmoja siitä, että tämä tulee olemaan parempi kuin se, johon on jo totuttu. Kilpailijoiden tai verkkopalveluiden tunteminen on tärkeä osa digitaalisten palveluiden kehittämisessä. Käyttökönventiosta kilpailijoiden tuotteista kannattaa hankkia, mutta tässä kohtaa tulee pitää mielessä, että palvelumuotoilija ei edusta normaalia käyttäjää. Digitaalisen projektin alussa voi olla syytä tehdä syvällisempää kilpailija-analyysiä, johon on osallistettu asiakkaita. Tiedustelua kannattaa tehdä asiakailta ainakin heidän suosimistansa digipalveluista ja selvittää, miksi nämä ovat niin suosittuja. (Innanen 2022.)

Digitaalisten palveluiden muotoilussa on hyvä kartoittaa sidosryhmät ja käyttäjäroolit. Kartoittamalla sidosryhmät tunnistetaan kehitettävään palveluun liittyvät eri osapuolet ja tämän avulla voidaan osallistaa oikeat osapuolet mukaan kehittämiseen. Sidosryhmiä kannattaa tarkastella käyttäjäroolien näkökulmasta, että ymmärretään kuka käyttää, tuottaa, tarvitsee ja näkee palvelun toimintoja tai tietoja. Normaalisti palvelumuotoilussa sidosryhmäkartan kuvaaminen on nykyisen tilanteen hahmottamista, mutta digitaalisten palveluiden kohdalla se voi saada aikaiseksi ideoinnin siitä, millaisia käyttömahdollisuuksia palvelulla voisi olla eri käyttäjärooleille. Syvällisen asiakasymmärryksen kiteyttäminen ja kerääminen on osa palvelumuotoilun ydintä. Digitaalisia palveluita voidaan käyttää lähes

missä tahansa, joten on tärkeää ymmärtää käyttäjän näkökulmasta, että millaisia toimintoja ja missä tilanteissa käyttäjä tarvitsee sekä liittyykö käyttötilanteisiin erityishuomioita. Palvelumuotoilussa on tunnettava käyttötilanteet hyvin ja palveluun voidaan mahdollisesti tuoda erilaisia toimintoja tukemaan eri käyttötilanteita. Käyttäjien havainnointi todellisissa tilanteissa on tärkeä työkalu digipalvelun kehittämisessä. (Innanen 2022.)

5.2 Palvelupolku

Palvelumuotoilussa kehittämisen ytimessä on palvelupolku. Tämä tarkoittaa käyttäjän läpikäymää prosessia palvelua käyttäessä. Prosessin yksittäiset vaiheet eli palvelutuokiot sekä interaktio laitteiden, esineiden, tilojen ja ihmisten kanssa. Kaikki kontaktit palvelupolulla yritetään suunnitella siten, että ne muodostavat selkeän johdonmukaisen ja yhdenmukaiset asiakaskokemuksen. (Koivisto ym. 2019, 35.) Palvelupolku on kuvaus palvelukokonaisuudesta. Palvelupolku kuvailee, miten asiakas kulkee ja kuinka asiakas kokee palvelun tietyllä aika-akselilla. Asiakkaan polku kuvataan vaiheittain, jotta tätä voidaan analysoida ja, että tähän voidaan päästä käsiksi suunnittelumenetelmin. (Tuulaniemi 2011, 78.)

Palvelupolku jakaantuu eri osiin, joita ovat palvelutuokiot. Palvelutuokioihin sisältyy monia kontaktipisteitä, joissa asiakas on kontaktissa palveluun. Kontaktipisteitä ovat ympäristö, ihmiset, toimintatavat ja esineet. Asiakkaaseen voi yrittää vaikuttaa kaikilla mahdollisilla tavoilla, jotta asiakas saa aistiärsykeitä palvelun eri kontaktipisteissä. Kontaktipisteisiin kuuluvat palvelua kuluttavat ja tuottavat henkilöt. Palvelu voi toteutua erilaisissa ympäristöissä, esimerkiksi digitaalisessa tai fyysisessä ympäristössä. Ympäristö vaikuttaa suuresti palvelun onnistumiseen. Toimintatavat ovat palveluhenkilöstön sopimia ja palveluun lukeutuvia käyttäytymismalleja. (Tuulaniemi 2011, 78–82.)

Palvelupolkua käytetään kartoittamaan asiakkaan ja yrityksen välistä suhdetta. Yritykset käyttävät palvelupolkua nähdäkseen, kuinka asiakaskokemukset vastaavat asiakkaiden odotuksia ja löytääkseen alueita, joissa on parannettavaa.

Palvelupolun avulla voidaan tarkastella asiakkaan tarpeita ja, kuinka he kokevat ajan myötä tuotteen tai palvelun. Palvelupolun tavoitteena on saada ymmärrys siitä, miten asiakaskokemus kehittyy ajan mittaan. Sen avulla voi löytää mahdolliset ongelmat ja tätä kautta voidaan parantaa tuotteen tai palvelun suunnittelua. (Interaction design foundation 2022.)

Palvelupolun avulla voidaan paikantaa digitalisoinnin mahdollisuudet. Tämän vuoksi palvelupolun kuvaaminen on myös digitaalisten palveluiden kehittämisessä hyödyllistä ja digitaalista palvelua voidaankin tarkastella mahdollisuuksien näkökulmasta. Tässä onkin hyvä selvittää, missä kohtaa nykyisessä palvelupolussa digitaalinen ratkaisu voisi tuoda asiakkaalle lisäarvoa ja millä tapaa se parantaisi asiakaskokemusta. Digitaalisuuden tuoma lisäarvo asiakkaalle tulisi tunnistaa. Asiakkaiden lisäksi digitaalisten palveluiden yhteydessä on ymmärrettävä myös käyttötilanteet, johon tulisi kiinnittää erityistä huomiota. (Innanen 2022.) Nurmeksen Optiikan palvelupolut ovat tarkemmin kuvattu kohdassa 6 Tulokset.

5.3 Tuplatimantti-malli

Menetelmät, joita palvelumuotoilussa hyödynnetään soveltuvat erityisesti kehittämään palveluita ja palveluliiketoimintaa. Palvelumuotoilu on analyyttistä ja luovaa, koska se yhdistää yhteen prosessiin käyttäjä- ja asiakastarpeiden tutkimisen sekä ratkaisujen kehittämisen. Palvelumuotoiluprosessin yhtenä tarkoituksena on identifioida arvonluontimahdollisuuksia ymmärtämällä ja tunnistamalla asiakas- ja käyttäjätarpeita. Lisäksi prosessi luo arvolupauksia ja parantaa palvelun laatua kehittämällä ratkaisuja käyttäjä- ja asiakastarpeisiin unohtamatta palveluntarjoajan asettamia reunaehtoja. (Koivisto ym. 2019, 42.)

Palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun prosessi kuvataan usein tuplatimantti-prosessimallina, jossa on kaksi toisiaan seuraavaa vaihetta eli timanttia. Ensimmäinen timantti on ongelman tunnistaminen, jossa pyritään tunnistamaan ratkaistava ongelma tai löytämään mahdollisuuksia arvonluonnille. Kyseessä on enemmän tutkimuksellinen ja analyyttinen vaihe, jossa pyritään ratkaisemaan

oikea ongelma. Toinen timantti kuvastaa ratkaisun kehittämistä eli prosessin aikana kehitetään tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen parhaiten soveltuva ratkaisu. Tämä prosessin vaihe on enemmän luovuuteen perustuva, jossa ongelma pyritään ratkaisemaan oikein. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)

Tuplatimantti sisältää neljä päävaihetta, joita ovat ”löydä”, ”määritä”, ”kehitä” ja ”tuota”. Löydä- ja määritä- vaiheet ovat osa ongelman tunnistamista, kun taas kehittä- ja tuota- vaiheet ovat osa ratkaisun kehittämistä. Löydä- ja kehittä- vaiheet ovat prosessissa luonteeltaan enemmän vaihtoehtoja luovia eli divergenttejä, kun taas määritä- ja tuota- vaiheet ovat vaihtoehtoja rajaavia eli konvergenttejä. Tuplatimantti-prosessissa vuorottelevat divergentti- ja konvergenttiajattelu. (Koivisto ym. 2019, 43.)

Löydä- vaihe kerää tietoja asiakkaiden tarpeista sekä palveluntarjoajan liiketoiminnallisista tavoitteista ja reunaehdoista. Tässä vaiheessa mielenkiinnon kohteena ovat erityisesti asiakkaiden motiivit, käyttäytyminen ja unelmat sekä toiminnan kulttuurinen ja sosiaalinen konteksti. Tiedon keräämisessä hyödynnetään palvelumuotoilun asiakas- ja käyttäjätiedonkeruun menetelmiä. Yhtenä keuruu menetelmänä voidaan hyödyntää perustutkimuksen menetelmää. (Koivisto ym. 2019, 43–44.) Tämä menetelmä keskittyy lähinnä tiedonhankintaan ja yrittää etsiä ilmiöille syitä (Kehittämiskeskus Opinkirjo 2023).

Yleisesti yrityksissä on hyödynnetty asiakasymmärryksen keruussa ainoastaan perustutkimuksen menetelmää. Kun asiakas- ja käyttäjäymmärryksen keruu menetelmänä on hyödynnetty ainoastaan perustutkimuksen menetelmää, on tämä usein esitetty jäävuorimetaphoran avulla. Jäävuoren huippu kuvastaa vain pientä osa-aluetta koko jäävuoren massasta, joka verrannollisesti tarkoittaa kerätyn asiakastiedon edustavan vain pientä osaa kaikesta mahdollisesta tiedosta, jota pintaa syvemmillä mentäessä voitaisiin kerätä hyödyntämällä myös muita menetelmiä. Palvelumuotoilussa hyödyntämällä perustutkimuksen menetelmiä voidaan kerryttää tietoa, jolla on mahdollista saavuttaa parannusta olemassa olevaan ratkaisuun. Hyödyntämällä kontekstuaalisen ja eksploratiivisen tutkimuksen menetelmiä voidaan tunnistaa myös piileviä asiakastarpeita, jotka

voivat mahdollistaa mullistavien innovaatioiden syntymisen. (Koivisto ym. 2019, 44.)

Määritä- vaihe analysoi ja tulkitsee kerättyä tietoa ymmärrykseksi, esimerkiksi hyödyntämällä samankaltaisuuskaavio menetelmää. Tämän vaiheen lopputuloksena pitäisi syntyä määritetty ongelma tai mahdollisuus, johon ryhdytään ideoimaan ratkaisua prosessin seuraavissa vaiheissa. Tuotos voi olla myös perusteellinen ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja käyttäytymismalleista tai vaatimusmäärittely kehitettävälle ratkaisulle. Analyysin tulee pohjautua asiakastarpeisiin ja nostaa esille liiketoiminnallisesti kiinnostavia löydöksiä. Saavutettu ymmärrys pyritään kiteyttämään helposti hyödynnettävään muotoon, kuten asiakasprofieiksi tai palvelupoluiksi. (Koivisto ym. 2019, 45–46.)

Kehitä- vaihe ideoi tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen vaihtoehtoisia ratkaisu- ja toimintamalleja. Ideoinnissa hyödynnetään asiakastarpeista syntyneitä ymmärrystä ja mahdollisesti erilaisia ideointimenetelmiä. Ajattelun ja luovuuden edistämiseksi kehitä- vaiheessa on keskeistä rakentaa prototyyppejä, visualisoida ideoita ja simuloida kokemuksia. Ratkaisuja kehitetään yhteisissä työpajoissa asiakkaiden, henkilökunnan ja muiden sidosryhmien kanssa hyödyntäen osallistujien antamaa kritiikkiä ja parannusehdotuksia. (Koivisto ym. 2019, 46.)

Viimeisessä tuota- vaiheessa syntyneistä ideoista pyritään tunnistamaan ja rajaamaan toimivat vaihtoehdot, jotka vastaavat asetettuja tavoitteita. Vaihtoehtoja testataan asiakkailla, henkilökunnalla ja muilla sidosryhmillä. Saatuja ratkaisuja arvioidaan lisäksi teknisen toteutettavuuden ja taloudellisen kannattavuuden näkökulmasta. Tuota- vaiheen tavoite on tuottaa lopuksi palvelusta määritetty idea tai toimintamalli, jonka pohjalta pystytään tekemään päätös kehitetyn ratkaisun viemisestä toteutukseen tai ei. (Koivisto ym. 2019, 46.)

Design Council on kiteyttänyt tuplatimantin vaiheet hyvin ytimekkäästi. Ensimmäinen timantti auttaa ymmärtämään ja löytämään ongelman oletuksen sijaan. Tässä vaiheessa tutustutaan ongelmaan keskustelemalla niiden ihmisten kanssa, joihin ongelmat vaikuttavat. Ongelman löytämisen jälkeen voidaan

määritellä haaste eri tavalla, minkä jälkeen voidaan siirtyä timantista toiseen eli kehittämiseen, jossa selkeästi määritettyyn ongelmaan pyritään löytämään vastauksia, etsimään inspiraatio ja suunnittelemaan. Viimeisessä tuota- vaiheessa testataan erilaisia ratkaisuja pienessä mittakaavassa, jossa parannellaan toimivia ratkaisuja ja hylätään toimimattomat. Varhaisen vaiheen ideoiden tekeminen ja testaaminen voi olla osa löydöksiä. Jatkuvasti muuttuvassa ja digitaalisessa maailmassa mikään idea ei ole koskaan valmis, minkä vuoksi palveluiden toimivuutta pitää parantaa jatkuvasti. (Design Council 2019.)

Ihmiset tulee asettaa prosessissa etusijalle ymmärtämällä palvelua käyttäviä ihmisiä, heidän tarpeitaan, vahvuuksiaan ja pyrkimyksiään. Prosessissa tulee löytää yhteinen käsitys yrityksen ja asiakkaan ongelmasta sekä tämän ideoinnista. Edellytys ideoinnille on yhteistyöntekeminen ja luominen yhdessä yrityksen ja asiakkaan välillä. Testaamalla pyritään havaitsemaan virheet ajoissa ja välttämään riskejä. Nykypäivän ongelmien ratkaiseminen voi vaatia useamman kuin yhden idean ja ongelmat saattavat edellyttää yhteistyötä organisaatioiden kanssa. Tällöin vaaditaan molempien organisaatioiden sitoutumista ideoiden esille saamiseksi. Yhteistyön kehittäminen ja rakentaminen on yhtä tärkeää kuin ideoiden luominen. (Design Council 2019.)

Tuplatimantissa voidaan palata aina aikaisempiin vaiheisiin ja samaa vaihetta voidaan toistaa, kunnes tässä on saavutettu toimiva lopputulos. Tuplatimantti kuvaa palvelumuotoilun alkupäätä, jossa tunnistetaan asiakastarpeita ja luodaan vaihtoehtoisia toimintamalleja. Tämän avulla saadaan määritettyä karkealla tasolla ratkaisu, jonka perusteella voidaan tehdä investointipäätös toimintamallin toteuttamisesta. Mikäli syntynyt toimintamalli päätetään toteuttaa, aloitetaan tämän jälkeen perinteinen palvelukehitysprosessi, jossa sen eri vaiheet kehitetään lanseerausvalmiiksi palveluksi. Tuplatimantti-prosessia toistetaan palvelukehitysprosessin aikana huomioiden asetetut reunaehdot, kunnes palvelu on määritetty täysin yksityiskohtaisella tasolla. Palvelukonseptin eri elementit saattavat tarvita omat kehitysprosessinsa, jolloin tuplatimanttien määrä monistuu suunniteltaessa palvelukonseptin eri yksityiskohtia. Palvelumuotoilun tehtävänä on varmistaa, että lopputuloksesta ja kokonaisuudesta muodostuu

toimintamallin mukainen, ja että toivottu asiakaskokemus toteutuu. (Koivisto ym. 2019, 46–47.)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty perustutkimuksen menetelmää hyödyntämällä haastatteluita, joissa vastauksia kuuntelemalla on kartoitettu tutkimustietoa. Opinnäytetyössä on keskitytty tiedonhankintaan ja pyritty löytämään ratkaisuja löydetyille ongelmalle. Tässä opinnäytetyössä on tuotettu uutta tietoa hyödyntämällä aiempaa olemassa olevaa tietoa. Lisäksi perustutkimuksen menetelmää on hyödynnetty asiakasymmärryksen keruussa. Opinnäytetyön myöhemässä vaiheessa on kuvattu tutkimuksen avulla saatuja tuloksia. Tuloksissa on hyvä huomioida, että tutkimuksen avulla saatu aineisto kuvaa hyvin jäävuorimeforan avulla kuvattua jäävuoren huippua. Tämä tarkoittaa sitä, että tässä opinnäytetyössä on tutkittu ainoastaan pientä osa-aluetta, jossa on hyvä huomioida kerätyn asiakastiedon edustavan pientä osaa kaikesta mahdollisesta tiedosta, jota pintaa syvemmälle mentäessä olisi voitu kerätä. On hyvä huomioida, että tässä opinnäytetyössä ei ole haastateltu asiakkaita ja näin asiakkaan näkökulmaa ei ole välttämättä huomioitu riittävästi palveluiden kehittämisessä.

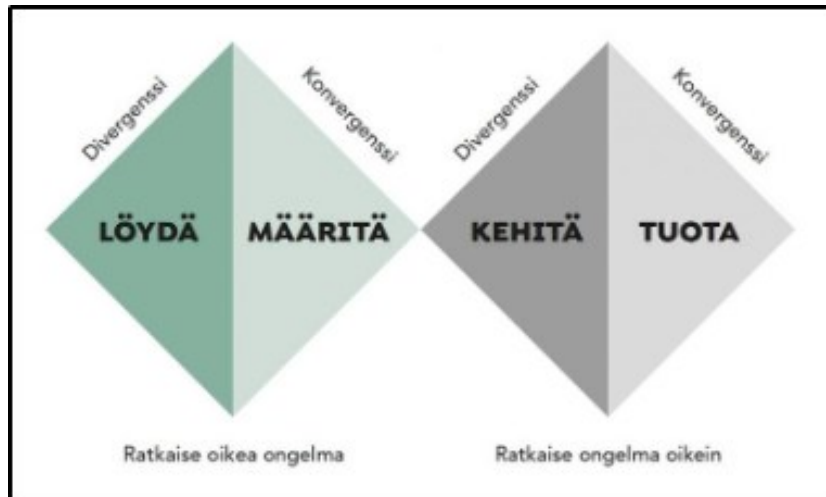
Kuviossa 3 nähdään tuplatimantin prosessimalli ja kuinka eri vaiheet liittyvät toisiinsa. Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty tuplatimantti-mallia, jotta prosessissa osattaisiin keskittyä löytämään ja ratkaisemaan oikea ongelma. Opinnäytetyössä on pyritty ymmärtämään tuplatimantin avulla Nurmeksen Optiikan asiakas- ja käyttäjätarpeita sekä pyritty kehittämään oikeita ratkaisuja uuden palvelun luomiseksi. Prosessissa on lisäksi otettu huomioon yrityksen asettamat reunaehdot. Tuotetun palvelun tulee olla suunniteltu asiakaslähtöisesti, mutta myös niin, että se on Nurmeksen Optiikalle kannattavaa.

Kuvion 3 mukaan opinnäytetyössä on ensimmäiseksi pyritty tunnistamaan oikea ongelma, jota tässä tilanteessa voidaan kutsua ennemmin mahdollisuudeksi. Ongelman tunnistamisessa on löydä- vaiheessa hyödynnetty haastatteluita Nurmeksen Optiikan ja Nurmekskodin kanssa. Tämän jälkeen on voitu siirtyä määrittä- vaiheeseen, jonka avulla on syntynyt määritetty ongelma, johon opinnäytetyössä on pyritty ideoimaan ratkaisu tuplatimantti-mallin mukaisesti. Tuplatimantti-prosessin avulla Nurmeksen Optiikalle voidaan luoda arvolupauksia ja

parantaa palvelun laatua kehittämällä ratkaisuja asiakas- ja käyttäjätarpeisiin. Opinnäytetyön tuotoksena on pyritty saamaan ymmärrys asiakkaiden tarpeista haastatteluiden kautta saadun aineiston pohjalta ja asiakastarpeet on pyritty selvittämään parhaalla mahdollisella tavalla. Tässä kohtaa on kuitenkin hyvä huomioida, että prosessissa ei ole ollut mukana asiakkaita, joita olisi voitu haastatella. Asiakasnäkökulmaa on tutkittu ainoastaan Nurmeskodin haastattelun perusteella saadusta aineistosta yrityksen ja yhdistyksen yhteistyön kehittämiseksi.

Ensimmäisen vaiheen jälkeen on voitu siirtyä tuplatimantin seuraavaan vaiheeseen kuvion 3 mukaan kehittämään tunnistettuun mahdollisuuteen parhaiten soveltuva oikea ratkaisu. Opinnäytetyössä on pyritty selvittämään eri mahdollisuudet toteuttaa haluttu palvelu, joka palvelisi niin asiakasta kuin Nurmeksen Optiikkaa. Uuden palvelun luomisessa palvelun toteutusta on pyritty tarkastelemaan kriittisesti parhaan mahdollisen lopputuloksen saamiseksi. Saaduissa tuloksissa on lisäksi nostettu esille liiketoiminnallisesti kiinnostavat löydökset. Näiden tietojen perusteella opinnäytetyössä on tehty Nurmeksen Optiikalle palvelupolku etäpalveluiden tuottamista varten (luku 7.1) ja Nurmeskodin yhteistyön kehittämiseksi (luku 7.2). Saatujen tulosten perusteella Nurmeksen Optiikan on yhdessä Nurmeskodin kanssa tarkoitus pilotoida kehitetty uusi palvelumalli. Tässä opinnäytetyössä ei edetä pilotointiin, vaan se toteutetaan myöhemmin opinnäytetyössä tehtyä kehittämissuunnitelmaa hyödyntäen.

Opinnäytetyössä on pyritty huomioimaan mahdollisimman hyvin haluttu palvelumalli etäpalvelulle ja yhteistyölle Nurmeskodin kanssa. Haastatteluiden pohjalta on pyritty huomioimaan tuplatimantin viimeinen tuota- vaihe kuvion 3 mukaan niin, että esille nousseista ideoista on pyritty tunnistamaan ja rajaamaan toimivat vaihtoehdot asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Opinnäytetyössä on hyödynnetty tuplatimantin tuota- vaihetta kehittämällä toimintamalli, jonka lopputuloksen arvioiminen jää Nurmeksen Optiikalle. Tämän opinnäytetyön kannalta tuplatimanti kuvaa palvelumuotoilun alkupäätä asiakastarpeiden tunnistamiseksi ja toimintamallien luomiseksi, jotta asiakaskokemus toteutuisi parhaalla mahdollisella tavalla.



Kuvio 3. Tuplatimantti-prosessimalli (Jaakola, Orava & Varjonen 2022, 43).

5.4 Asiakslähtöisyys ja arvonluonti

Asiakslähtöisyys on palvelumuotoilun edellytys ja tätä vaaditaan myös palvelumuotoilua hyödyntävältä yritykseltä. Asiakslähtöinen yritys pystyy kehittämään palveluita ja tuotteita asiakkaiden tarpeista lähtöisin sekä tuottamaan ja toimittamaan palvelua, joka vastaa asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. Turvatakseen erinomaisen asiakaskokemuksen asiakkaiden tulee kokea, että yritys pystyy toistuvasti toimittamaan arvolutauksen mukaisia positiivisia kokemuksia. Asiakslähtöisyys vaatii yritykseltä keinoja selvittää tarvetta, ymmärtää odotuksia ja luoda ratkaisuja perustuen asiakasymmärrykseen. Onnistuakseen tässä tulee yrityksen arvojen, kulttuurin, asenteiden, rakenteiden ja toimintamallien pohjautua aidosti asiakkaan tarpeiden ympärille. Pelkkä palvelumuotoilun hyödyntäminen ei näin ollen takaa sitä, että yritys pystyy tuottamaan erinomaisia asiakaskokemuksia, vaan yrityksen tulee toimia kokonaisuudessaan asiakslähtöisesti. (Koivisto ym. 2019, 166.)

Arvonluonti tarkoittaa tavoitteellista ja tietoista tarkoitusta toteuttaa arvokkaaksi koettua toimintaa. Arvonluonnissa tulee miettiä, mikä tekee toiminnasta tekemisen arvoista. Toiminnan tarkoitus on tuoda arvoa jokaiselle osapuolelle eli palveluntarjoajan sekä käyttäjän välille. Liiketoiminnassa pyritään siihen, että yritys pystyy tuottamaan tuotteita ja palveluita asiakkaiden haluihin ja tarpeisiin yritykselle kannattavalla toimintatavalla. Yrityksen on luodattava asiakkaan

arvoketjua eli käsitettävä asiakkaan arvottamisen tapoja ja toiminnallisia kokonaisuuksia. Arvolupaus tarjoaa asiakkaalle onnistuneen kokemuksen palvelusta. (Työterveyslaitos 2022a.) Digitalisaatiolla voidaan luoda arvoa muun muassa kustannusten säästämällä, tehokkuudella tai asiakkaan saamalla nopeammalla palvelulla. Digitaalinen arvonluonti pohjautuu siihen, miten asiakkaat saavat haluamansa tuotteet sekä palvelut. (Työterveyslaitos 2022b.)

Nurmeksen Optiikan asiakkaat voivat tulevaisuudessa digipalvelujen avulla hyödyntää etävastaanottopalveluita. Silmälääkäri voi etälääkärinvastaanotolla arvioida hoidon tarpeen tai hoitaa asiakkaan etävastaanotolla, mikäli fyysistä käyntiä vastaanotolla ei tarvita. Asiakkaan sama arvo on, kun hänen ei tarvitse poistua kotoa, mikä säästää asiakkaan aikaa sekä mahdollisia kustannuksia. Myös etävastaanottoajan saaminen voi nopeuttaa hoitoon pääsyä ja voi tämän myötä myös ennaltaehkäistä sairauksien pitkittymistä.

5.5 Asiakaslähtöinen suunnittelu

Yrityksen näkökulmasta palveluiden kehittäminen koostuu malleista ja järjestelmistä, kun taas asiakkaan näkökulmasta kyse on palvelun vastaamisesta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja palvelusta saatuihin kokemuksiin. Yritysten tulisi kehittää asiakaslähtöisempiä palvelukokonaisuuksia, jossa on huomioitu asiakkaiden tarpeet, kyvyt ja ominaisuudet. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 8, 10–11.) Asiakastarpeen ymmärtäminen ja siihen vastaaminen on keskeinen osa asiakaslähtöistä digitaalista palvelutarjontaa, suunnittelua ja toteutusta. Asiakkaan tarpeen laajuus saattaa vaihdella, mutta palvelutarpeen taustalla on usein asiakkaan elämään tai tilanteeseen liittyvä tapahtuma tai ilmiö. Asiakaslähtöisessä palvelumallissa asiakasarvoa pyritään maksimoimaan ja tarvittavien palvelutapahtumien määrää minimoimaan. Toisinaan palvelutapahtumien minimointia tärkeämpää on kokonaisvaltainen palvelupolun tukeminen. Palvelutapahtumien määrää voidaan vähentää tyydyttämällä asiakkaan tarve kerralla, jolloin säästetään lisäksi kokonaisuuden hoitamiseen tarvittavia resursseja. (Suomidigi 2020, 5–6.)

Digitaalisten palvelujen toteutuksen tulee lähteä asiakkaiden tarpeista. Asiakkailla tarjotut digitaaliset palvelut voivat vaihdella, mutta palveluntarjoajan tulee huolehtia, että palvelu on helposti ja tasavertaisesti kaikkien saatavilla. Asiakaslähtöinen palvelusuunnittelu pohjautuu asiakkaiden käyttötilanteiden ja tarpeiden ymmärtämiseen. Yrityksen toimintaa ohjaa visio, missio ja strategia, joiden on vastattava asiakkaiden muuttuvia tarpeita ja muuttuvaa toimintaympäristöä. (Suomidigi 2020, 10.)

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan asiakkaalle tulisi saada oikeat palvelut oikeaan aikaan. Tämä vaatii sen, että asiakas- ja palveluohjaus ovat kunnossa seuraavien periaatteiden mukaisesti: asioinnin tulee olla helppoa ja palvelun tulee olla tuotettu matalalla kynnyksellä eli yksi kontakti käynnistää prosessin. Asiakas- ja palveluohjauksessa voidaan hyödyntää sähköisiä itsearviointeja, yhteydenottoja joko chatilla, puhelimella, sähköpostilla tai käynnillä. Tieto alueella toimivista palveluntuottajista tulisi olla saatavilla sähköisesti kaikille, erityisesti asiakasohjauksesta vastaaville. Asiakas- ja palveluohjaus muodostuu kokonaisuudesta, johon sisältyy neuvontaa, palvelutarpeen arviointia, palvelupäätöksiä ja niiden toteutumisen seurantaa. Erityisesti iäkkäiden osalta asiakas- ja palveluohjauksen tulee vastata eri asiakasryhmien erityistarpeita ja sen tulee vastata eri tasoisia neuvonnan ja ohjauksen tarpeita. Tarpeiden ollessa vähäisiä iäkkäitä ohjataan kuntien, kolmannen sektorin ja yksityisten yritysten järjestämiin hyvinvointia ja terveyttä edistäviin toimintoihin ja palveluihin. Tarpeiden kasvaessa asiakasta autetaan valitsemaan palvelutarjonnasta soveltuvat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021, 16.) Nurmeksen Optiikan tulee huomioida Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistus, millaista palvelun tulee olla ja miten tätä tulee tarjota.

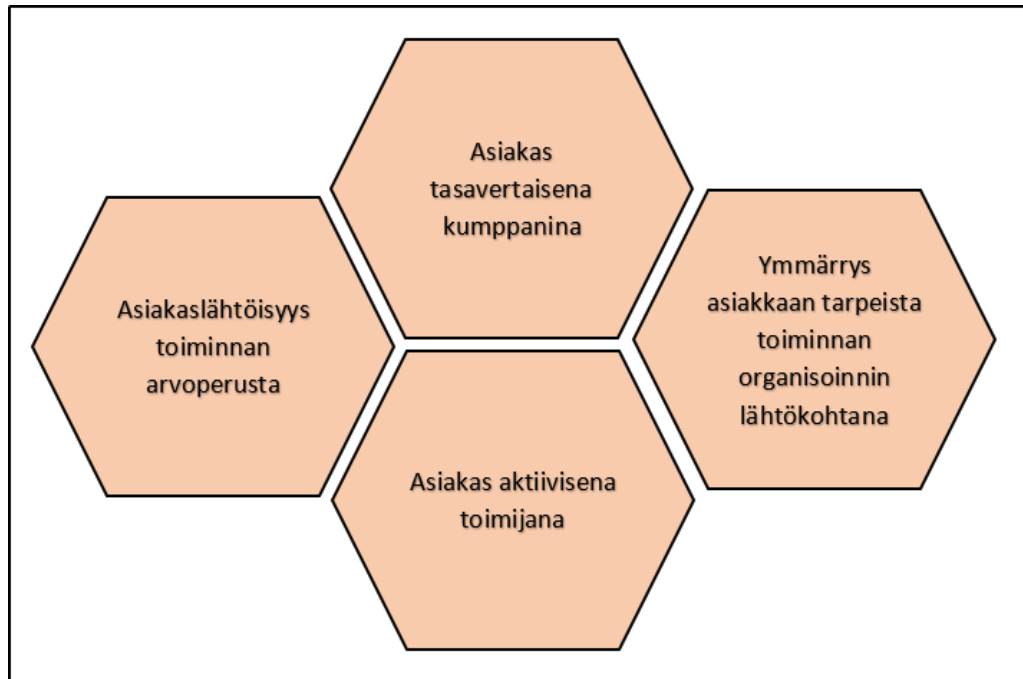
Asiakaslähtöisyys voidaan nähdä toiminnan arvoperustana, jossa asiakkaat kohdataan ihmisarvoisina yksilöinä. Keskeinen ominaisuus asiakaslähtöisyydessä on, että palvelut tuotetaan organisaation lisäksi myös toimiviksi asiakkaan tarpeisiin. Asiakaslähtöisen palvelutoiminnan edellytyksenä on asiakkaan ja palveluntarjoajan vuoropuhelu ja yhteisymmärrys siitä, kuinka asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta toteuttaa kustannustehokkaasti parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakassuhteen jatkuvuuden

edellytys on palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen yhteisymmärrys. Yhteisymmärryksen saavuttaminen vaatii palveluntarjoajalta asiakasymmärrystä, johon vaaditaan kattavaa tietoa asiakkaista, niiden tarpeista ja sen hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä. Asiakasymmärrykseen ei siis riitä pelkkä tieto asiakkaista, vaan asiakastieto tulee olla jalostettua ja käyttötilanteeseen kytkettyä. (Virtanen ym. 2011, 18.) Asiakkaan tarpeita tulee voida analysoida kokonaisvaltaisesti, johon ketjutetaan tähän liittyvää palvelutarjontaa. Palvelukokonaisuu- den luonti voi vaatia palveluintegraation rakentamista, jotta palvelun edellyttämä asiakastieto, asiakkaan palvelutilanne ja näihin liittyvät käsittelyvaltuudet saa- daan siirtymään läpi palveluketjun. Palveluintegraatiota ei voida ratkaista yksin- omaan integroimalla palveluntarjoajien taustajärjestelmiä vaan tämä rakentuu ensisijaisesti asiakkaan palvelukohtaisiin suostumuksiin, jonka avulla saavute- taan tehokkaampi ja vaikuttavampi palvelukokemus. Palvelupolut voidaan tarvit- taessa muunnella asiakaskohderyhmittäin. (Suomidigi 2020, 6–7.)

Asiakaslähtöisen palvelutoiminnan rakentuminen voidaan kiteyttää neljään ko- konaisuuteen, jossa asiakaslähtöisyys on toiminnan arvoperusta, mikä perustuu ihmisarvoisuudelle. Lisäksi asiakas nähdään palveluihin osallistuvana aktiivi- sena toimijana eikä passiivisena palveluiden kohteena. Asiakaslähtöisessä toi- minnassa toiminta organisoidaan palveluntuottajan lisäksi vastaamaan asiak- kaan tarpeita, joka edellyttää asiakasymmärrystä. Palveluprosessissa asiak- kaan oman elämän asiantuntemus tekee hänestä työntekijän kanssa tasavertai- sen kumppanin ja yhdenvertaisen toimijan. (Virtanen ym. 2011, 19.)

Kuviossa 4 on kuvattuna asiakaslähtöisyyden neljä kokonaisuutta, jotka opin- näytetyössä on pyritty ottamaan huomioon, jotta asiakaslähtöisyys tulisi huomi- oitua palvelun kehittämisessä. Asiakaslähtöisyys on palvelun kehittämisen arvo- perusta ja tämä sanelee sen, että palvelu saadaan kehitettyä asiakkaan toiveet edellä. Opinnäytetyön haasteena on toki se, että siinä ei ole tehty haastatteluita asiakkaille. Näin ollen Nurmeksen Optiikan tulee palvelun jatkokehittämisessä ottaa huomioon asiakkaalta saadut palautteet digipalveluiden toimivuudesta ja reagoida näihin tarpeellisilta osin. Asiakas tulee ottaa kehittämisprosessissa huomioon tasavertaisena kumppanina. Tässä opinnäytetyössä on kuitenkin

haastatteluiden ja tulosten perusteella pyritty ymmärtämään asiakkaiden tarpeet ja kehittää palveluita asiakaslähtöisesti.

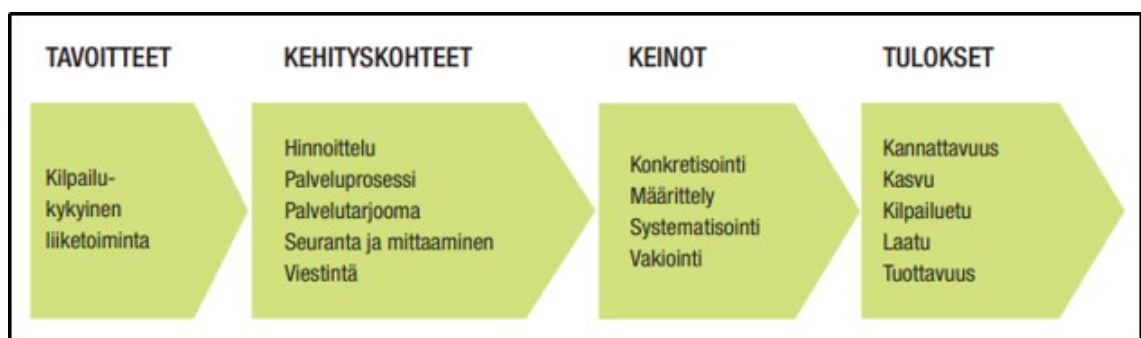


Kuvio 4. Asiakaslähtöisyys kehittämistyössä (Virtanen ym. 2011, 19).

5.6 Palvelun tuotteistaminen

Palvelun tuotteistamisen päämääränä on kehittää ja uudistaa palveluliiketoimintaa siten, että tuottavuuden ja laadun kehittymisen avulla asiakkaan koettu hyöty maksimoituu ja kannattavuus yrityksessä nousee. Tavoitteena palvelun kehittämiseksi on luoda kannattavaa, innovatiivista ja kilpailukykyistä liiketoimintaa. Palvelun tuotteistamisessa on hyvä miettiä, millaisia asiakkaita ja asiakassuhteita tavoitellaan, millaisia palveluita ja tuotteita tuotetaan ja kuinka ne tuotetaan sekä mikä on tuotekehityksen ja erikoistumisen aste. Yrityksen tulisi reagoida sekä asiakkaan että markkinoilla piileviin tarpeisiin. Yritys voi hyödyntää tuotteistamisessa toistettavaksi uuden palveluidean kehittämisessä tai tehostaa jo olemassa olevia palveluita laadun kehittämisessä. Asiakkaan aspektista katsottuna tuotteistaminen havainnollistaa palvelua ja palvelun lisäarvoa sekä tekee palvelun ostamisesta ja arvioimisesta vaivattomampaa. (Jaakola ym. 2022, 1–3, 5–6.)

Kuviossa 5 kuvaillaan, kuinka tuotteistamisen avulla kehitetään palveluliiketoimintaa. Palvelutoiminnassa keskeisimmät käsitteet ovat tavoitteet, kehityskohdeet, keinot ja tulokset. Nurmeksien Optiikan tulee asettaa digipalveluille tavoite eli kuinka erottautua kilpailijoista. Tällä hetkellä muun muassa etäsilmälääkäripalveluita tuotetaan valtakunnallisesti vähän. Nurmeksessa ja lähikunnissa tämä on selvästi merkittävä kilpailuetu, koska paikallisesti tällä osa-alueella ei ole kilpailua. Kehityskohteena Nurmeksien Optiikan tulee jo ennen digipalvelujen käyttöönottoa miettiä palveluprosessi, hinnoittelu, palvelutarjooma, seuranta ja mittaaminen sekä viestintä ja markkinointi. Kun digipalvelut on saatu vakioitua, voidaan tämän jälkeen mitata muun muassa kannattavuus, laatu ja tuottavuus.



Kuvio 5. Palveluliiketoiminnan kehittäminen ja tuotteistaminen (Jaakola ym. 2022, 6).

Palveluntuotteistaminen alkaa määrittelemällä palvelun keskeiset ominaisuudet: kuinka palvelu toteutetaan ja mikä on palvelun sisältö. Ydinpalvelussa määritellään, mikä on palvelun keskeisin ominaisuus ja käyttötarkoitus. Lisäksi tulee kartoittaa mahdolliset tukipalvelut, jotta toiminta olisi mahdollisimman tehokasta. Kilpailijoista erottautumisen keinona voi olla tarjottavat lisäpalvelut. Lisäksi on määriteltävä palvelun sisältö, miten palvelu toteutetaan ja tuotetaan eli palveluprosessi. Prosessin määrittelyssä suositellaan aloittamaan kuvaamalla mahdollisimman tarkasti palvelun toteutusvaiheet. (Jaakola ym. 2022, 11–12, 15–16.)

Palvelun räätälöinti voi toimia kilpailukeinona. Tavoitteena on mallintaa ja suunnitella toimintatavat ja palvelunvaiheet siten, että palveluprosessia tai sen osia pystytään toteuttamaan kaikille asiakkaille. Palvelun konkretisoimisen tavoitteena on luoda palvelusta erottautumiskykyinen, uskottava ja helposti ymmärrettävä. Palvelulupaukseen saadaan tukea perustamalla aineellistavia

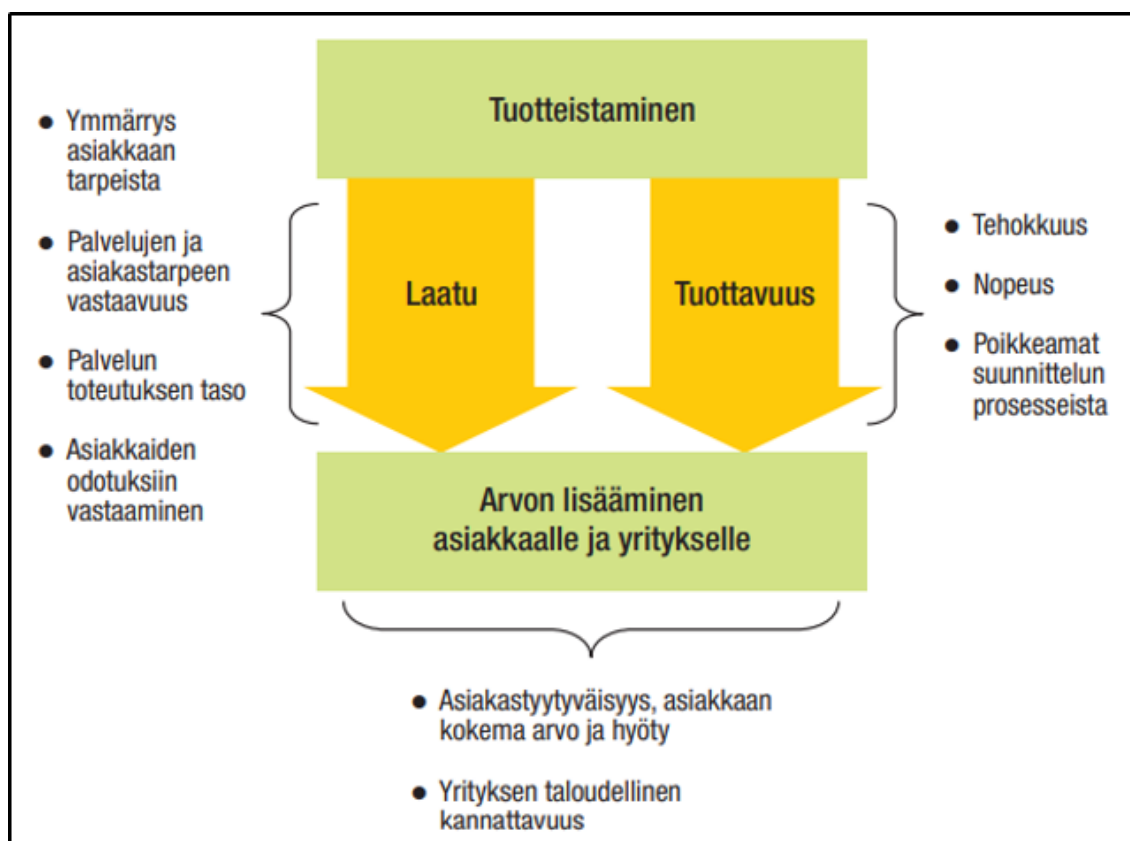
perusosia osaksi palvelua. Palvelun aineellisempia keinoja ovat esimerkiksi esitteiden tai painotuotteiden materiaali, mainonta, tyytyväisyyskyselyiden tulokset ja viestintä palvelun osaamisen tasosta. (Jaakola ym. 2022, 19–28.)

Palvelun hinnoittelu on tärkeä osa yrityksen kannattavuutta. Se kertoo asiakkaille myös palvelun laadusta. Palvelun hinnoittelussa tulee ottaa huomioon palvelun markkinatilanne ja tuotteistamisen kustannukset. Myös palvelun kysyntä ja menekki tulee arvioida sekä mitä lisäarvoa palvelu tuo asiakkaalle. Tärkeä osa hinnoitteluprosessia ovat seuranta sekä kannattavuuden arviointi. Seuranta ja mittaaminen ovat tärkeä osa palvelun kehittämisen prosessissa. Liiketoiminnan ja palvelun kehittämiseksi seuranta on pitkäjänteisesti äärimmäisen tärkeää ja näille tulee laatia selkeät tavoitteet. Tavoitteena voi olla esimerkiksi asiakastytyväisyyden ja palvelun parantaminen. (Jaakola ym. 2022, 29–33.)

Nurmeksen Optiikan tulee huomioida digipalveluiden hinnoittelussa tuotteistamisen kustannukset. Varsinkin silmälääkärin etälääkäripalveluita on vähän saatavilla lähialueilla, mikä voi lisätä palvelun kysyntää. Kuitenkin etäpalveluita tulee todennäköisemmin käyttämään iäkkäät ihmiset, jotka eivät enää ole todennäköisesti työelämässä ja tuolloin tulot tulevat eläkkeestä. Palvelun hinnoittelussa tulee miettiä asiakkaan saama lisäarvo ja mitä asiakas olisi tuolloin valmis maksamaan palvelusta. Palvelun tuominen markkinoille todennäköisesti parantaa asiakastytyväisyyttä. Palveluhinnoittelussa Nurmeksen Optiikan tulee huomioida tuotteistamisen kustannukset ja arvioida, kuinka paljon digipalveluille on kysyntää tällä hetkellä.

Kuviossa 6 nähdään tuotteistamisen tavoitteet ja seurannan mittaamisen kohteet. Nurmeksen Optiikan tulee huomioida digipalvelun laatu ja tuottavuus. Kun digipalvelun laatu on hyvä ja se on tuottavaa, saadaan lisäarvoa asiakkaalle sekä yritykselle. Digipalvelut tulee varmistaa laadukkailla järjestelmillä ja nopeilla laajakaista yhteyksillä. Myös henkilökunnan kouluttaminen järjestelmien käyttöön on äärimmäisen tärkeää. Asiakkaan saama hyvä ja toimiva digipalvelukokemus tuo asiakkaan todennäköisesti käyttämään palvelua uudestaan ja tämä taas on yritykselle kannattavaa. Nurmeksen Optiikan tulee huolehtia järjestelmien toimivuudesta digipalveluissa. Asiakkaalle digipalvelujen käytöstä

tulee olla selkeät ohjeet ja tarvittaessa yrityksen on pystyttävä neuvomaan palvelujen käytöstä.



Kuvio 6. Tuotteistamisen tavoitteet, seurannan ja mittaamisen kohteet (Jaakola ym. 2022, 33).

Palvelun kehittäminen voidaan aloittaa palvelutarjoaman arvioimisella ja kuvaamisella. Nykytilannetta vertaamalla tavoitteisiin selviää, miten nykyisiä palveluja voitaisiin kehittää. Tuotteistamisprojektin suoriutumista arvioidaan ja seurataan mittareiden avulla. Markkinointi- ja myyntisuunnitelmat tulee laatia ja markkinointia tulee toteuttaa aktiivisesti ja suunnitelmallisesti. Kehittämistyötä varten on hyvä hakea tietoa aktiivisesti yrityksen ulkoisesta ja sisäisestä ympäristöstä. Alituinen seuranta tekee yrityksestä asiakaslähtöisen ja ennakoivan. (Jaakola ym. 2022, 39.)

Nurmeksen Optiikan ottaessa käyttöön sähköiset digipalvelut, tulee heidän osallistaa henkilökuntaa käyttöönotossa ja varmistaa, että työntekijöille on tarjottu riittävää koulutusta. Digipalvelujen käyttöönotossa kannattaa tehdä benchmarkkausta, jonka avulla saa tärkeää tietoa, kuinka digipalvelut tulisi toteuttaa. On

tärkeää saada selville, mitä asiakkaat tarvitsevat ja odottavat digipalveluilta. Ennen kaikkea tässä tulee huomioida asiakaslähtöisyys ja osallistaa asiakkaita digipalvelujen käyttöönotossa, mikäli tämä on vain mahdollista. Benchmarkingia on käsitelty tarkemmin luvussa 6.3.

6 Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät

6.1 Tapaustutkimus

Tapaustutkimus käsittää useita eri tutkimusmenetelmiä. Tapaustutkimus on tutkimustapa tai tutkimusstrategia, joiden sisällä voidaan käsitellä erilaisia aineistoja ja menetelmiä. Tutkimuksessa kohde on yleensä tapahtumankulku tai ilmiö ja siinä käsitellään pientä joukkoa tapauksia. Tutkittavasta ilmiöstä tapaustutkimus kuvaa tutkittavan kauttaaltaan ja tarkkapiirteisesti. Tutkimuksen lähtökohdiana on kuvata kohde kauttaaltaan ja koota mahdollisimman monipuolinen aineisto. Tutkittava kohde voi olla esimerkiksi yksikkö, organisaatio, kaupunki tai jopa tapahtumankulku. (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 5–6.)

Kehittämistyön lähestymistavaksi soveltuu tapaustutkimus, kun tarkoituksena on tuottaa kehittämis ehdotuksia ja -ideoita. Tutkittava kohde eli tapaus voi olla muun muassa yritys tai sen osa, yrityksen tuote, palvelu, toiminta tai prosessi. Tapaustutkimus tuottaa tietoa nykyajassa tapahtuvasta ilmiöstä sen todellisessa toimintaympäristössä tai tilanteessa ja sen pyrkimys on tuottaa tutkittavasta tapauksesta syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa. Tämä mahdollistaa ymmärtämään yritystä tai muuta kehittämisen kohdetta kokonaisvaltaisesti realistisessa toimintaympäristössä. Tapaustutkimuksessa on tärkeämpää saada selville pienemmästä kohteesta paljon kuin laajemmasta joukosta vähän sekä selvittää kuinka jokin on mahdollista tai kuinka jokin tapahtuu. Tapausta tutkitaan huomioiden paikalliset, ajalliset ja sosiaaliset tilanteet sekä yhteydet. Kehittämistyössä on tarkoituksena tuottaa uutta tietoa kehittämisen tueksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 22–23.)

Tapaustutkimus soveltuu kehittämistyön lähestymistavaksi, kun halutaan ymmärtää syvällisesti kehittämisen kohdetta ja tuottaa uusia kehittämisehdotuksia. Tapaustutkimuksessa tutkimuksen kohteita on usein vain yksi, mutta se voi kohdistua myös useampaan tapaukseen. Kohde tulee kuitenkin ymmärtää tietyinä kokonaisuutena eli tapauksena. Tutkimuksen kohde valitaan käytännön tarpeen ja kehittämistyölle asetettujen tavoitteiden pohjalta. Tyypillinen piirre tapaustutkimukselle on, että monenlaisia menetelmiä käyttämällä saadaan syvälinen, monipuolinen ja kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta tapauksesta. Tapaustutkimusta on mahdollista tehdä määrällisin tai laadullisin menetelmin tai yhdistelemällä molempia. Tapaustutkimus liitetään usein laadulliseen tutkimukseen. Aineistoa kerätään yleensä luonnollisissa tilanteissa, kuten havainnoimalla tilanteita tai analysoimalla kirjallisia aineistoja. Tiedonkeruumenetelmänä käytetään usein erilaisia haastatteluja, kuten teema-, ryhmä- tai avointa haastattelua. (Ojasalo ym. 2014, 53, 55.)

Uutta palvelua kehitettäessä palvelun nykytilan hahmottaminen on tärkeää. Nykytilan määrittelyssä ja kriittisten vaiheiden määrittelyssä yhtenä apukeinona voidaan käyttää palveluprosessin kuvaamista. Prosessikuvauksessa voidaan ottaa huomioon asiakkaan ja työntekijän prosessit sekä niiden kohtaaminen. Tämän avulla voidaan etsiä kehittämiskohteita prosessista ja tehdä analyysi uusien palveluiden vaatimista muutoksista jo olemassa oleviin prosesseihin. (Ojasalo ym. 2014, 56–57.)

Tämä opinnäytetyö on toteutettu tapaustutkimuksena, jossa tutkittavana kohteena on ollut digipalveluiden kehittäminen Nurmeksen Optiikalle ja tuottaa heille uusia kehittämisideoita digipalveluiden luomiseksi. Opinnäytetyön lähtökohtana on ollut kuvata kehitettävä kohde mahdollisimman tarkasti ja hahmottaa palveluiden nykytilanne. Tässä opinnäytetyössä on pyritty kokoamaan mahdollisimman monipuolinen aineisto ja kuvaamaan prosessit mahdollisimman tarkasti. Opinnäytetyössä on pyritty tuottamaan uutta tietoa Nurmeksen Optiikalle palveluiden kehittämisen tueksi.

6.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella tutkimustehtävänä on tosiasialliseen elämään liittyvät asiat ja tilanteet. Erilaiset tapaukset, tutkimuskohde ja itse tutkija vaikuttavat tutkimuksen tulokseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään pieneen määrään tapauksia. Tutkimuksen päämääränä on paljastaa tai löytää uusia asioita tutkimuskohteesta. Lopputulokseen vaikuttaa tutkijan omat arvot ja asenteet sekä tutkimuskohde. Yleensä kvalitatiivisen tutkimuksen aineistoa arvioidaan omia arvoja ja asenteita peilaten sekä miten tutkittavan asian tai tilanteen on itse ymmärtänyt tai kokenut. Tutkijan ei tule luopua omista arvoistaan, sillä ne määrittelevät kuinka tutkittava asian ymmärtää. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160–161.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa hankitaan aitoja tapahtumia hyödyntäen muun muassa haastatteluilla. Tutkija on vuorovaikutuksessa haastateltaviin keräämällä aineistoa, eikä hanki tietoa esimerkiksi kirjoista, muista tutkimuksista tai tilastoista. Tutkija on vuorovaikutuksessa tutkimuskohteen kanssa, jolloin hän luottaa omiin näkemyksiinsä ja keskustelun sisältöön. Tutkia voi hankkia lisätietoa tutkimustehtävästä lomakkeilla tai testeillä. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

Kvalitatiiviseen tutkimukseen ei valita kohdejoukkoa satunnaisotoksella, vaan kohdejoukko on valittu tarkoituksenmukaisesti. Laadullisissa tutkimuksissa tutkimus elää työn edetessä, sillä ei voida tietää ennakkoon, millaista aineistoa saadaan kerettyä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusta pidetään joustavana kuin esimerkiksi kvantitatiivista tutkimusta, jonka tavoitteena on tutkimussuunnitelman noudattaminen. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Tämä opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa tutkijat ovat olleet vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa. Aineistoa on kerätty haastatteluiden avulla ja opinnäytetyön tavoite on ollut löytää uusia asioita tutkimuskohteesta.

6.3 Benchmarking vertailuanalyysi

Kilpailukyky on yrityksille elinehto nykypäivän nopeasti muuttuvassa globaalissa taloudessa, jossa benchmarking on yrityksille hyvä, merkittävä ja tehokas työkalu. Sen avulla voidaan parantaa yrityksen laatua ja suorituskykyä. Benchmarkingin avulla voidaan arvioida muiden yritysten toimintaa ja tämän avulla voidaan parantaa omia prosesseja, tuotteita tai palveluita. Benchmarkingin avulla yritykset voivat parantaa kilpailukykyään, mutta tätä on käytettävä varovaisesti. Kustannusten vertailu ja parhaiden käytäntöjen tunnistaminen ei ole riittävää. Yrityksen tarkastellessa benchmarkingia, sen on otettava huomioon kaikki liiketoiminnan ominaisuudet ja tarjonta. On ehdottoman tärkeää keskittyä kaikkeen organisaation suorituskykyyn vaikuttaviin asioihin. (Krishnamoorthy & D’Lima 2014.)

Benchmarking auttaa yrityksiä tunnistamaan prosesseja, joita niiden on muutettava omassa toiminnassaan saavuttaakseen strategiset tavoitteensa. Tämän työkalun avulla keskitytään palveluiden laajentamiseen ja etsitään käytäntöjä poikkeukselliseen suorituskykyyn, tutkitaan ja vaihdetaan tietoja näistä käytännöistä, mitkä toteutetaan vastaamaan oman organisaation tarpeita. Benchmarkingin avulla hankitaan tietoa, mitä käytetään sisäisten toimintojen tai prosessien edistämiseen. Kyseessä on prosessi, missä tarkastellaan oman yrityksen suorituskykyä muihin alalla toimiviin yritykseen verrattuna. Benchmarkingin avulla voidaan oppia muilta yrityksiltä ja käyttää muiden tietämystä ja asiantuntemusta oman organisaation kehittämiseen. Se tutkii yrityksen suorituskykyä ja panee merkille organisaation tehokkuuden ja puutteet. Sen avulla voidaan arvioida, mitä on tehtävä edistyäkseen. Yleisimmin käytetty näkökulma on yritysten suoritusten vertailu yritysten sisällä tai yritysten välillä. Benchmarkingin pääta-voite onkin tutkia, arvioida ja käyttää olemassa olevaa tietoa sekä parantaa omaa toimintaa. (Krishnamoorthy & D’Lima 2014.)

Tässä opinnäytetyössä on vertailuanalysoitu benchmarkingin avulla useiden eri toimijoiden ja eri optikkoliikkeiden sivustoja, joista hyödynnettiin jo olemassa olevia ohjeita ja käytänteitä. Benchmarkingia tehtiin Siun soten ohjeisiin, kuinka he ovat ohjeistaneet asiakasta liittymään etäkäynnille (Siun sote Pohjois-

Karjalan hyvinvointialue 2023). Tästä tehtiin oma ohje Nurmeksen Optiikalle, mikä löytyy opinnäytetyön liitteistä (liite 3). Benchmarkingia tehtiin myös Instrumentariumin ohjeisiin, kuinka asiakas voi tarkastaa näkönsä verkossa (Instrumentarium 2023). Nurmeksen Optiikka voisi tulevaisuudessa ottaa käyttöönsä tällaisen palvelun, mikäli kokee tämän tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Ohje on avattu tarkemmin kohdassa 8.3 Jatkokehitys. Silmäexpertit ovat taas luoneet asiakkaalle tarkistuslistan ennen etävastaanotolle liittymistä (Silmäexpertit 2023). Tätä hyödynnettiin tekemällä Nurmeksen Optiikan asiakkaille oma tarkistuslista ennen etävastaanotolle liittymistä. Ohje löytyy liitteestä 4. Lisäksi benchmarkingin avulla selvisi, että terveydenhuollon palvelualoilla monessa organisaatiossa käytetään potilaalle lähtevää tekstiviestimuistutusta. Benchmarkingia hyödynnettiin Riihimäen seudun terveystieteiden tutkimuskeskuksen kuntayhtymän tekstiviestimuistutus ohjeistukseen (Riihimäen seudun terveystieteiden tutkimuskeskuksen ky 2023). Ohjeistuksesta avattiin idea Nurmeksen Optiikalle jatkokehitystä varten. Ohje on avattu tarkemmin kohdassa 8.3 Jatkokehitys.

6.4 Aineistonkeruu

Laadullisessa tutkimuksessa kohteet eli ihmiset ovat aktiivisia toimijoita, jolloin sosiaalinen todellisuus ja ihmisten toiminnot vaihtelevat erilaisissa tilanteissa ja tämän vuoksi niiden ymmärtäminen on aina haasteellista. Laadullinen tutkimus on sosiaalinen konstruktio, joka vaikuttaa aina kaikkien ihmisten sosiaaliseen todellisuuteen. Aineiston hankinnassa käsitteet, joita tutkija pyrkii käsittelemään, saattavat ohjata hänen havaintojaan. Aineistonkeruu ei ole puhtaan tiedon esille tuomista, sillä tähän vaikuttaa tutkijan ja tutkimuksen kohteena olevan ihmisen vuorovaikutus heidän välillään. (Puusa & Juuti 2020, 101.)

Puusan mukaan laadullisessa tutkimuksessa eniten käytettyjä tiedonkeruumenetelmiä ovat erilaiset haastattelutyypit. Haastattelu koetaan usein keskusteluksi, jolla on ennakolta määrätty tavoite. Haastattelu on keskustelua, jota johdattaa tutkija ja tämän vuoksi se on tietyltä osin tutkijan johdateltavissa. Haastattelu on vuorovaikutusta ja sen osapuolet vaikuttavat toisiinsa haastattelun

aikana. Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu on hyvin joustava ja se usein palvelee eri tarkoituksia. (Puusa & Juuti 2020, 103–104.)

Teemahaastattelussa tutkija on selvittänyt tutkimuskohteesta olevasta haasteesta merkittävät asiat tutustumalla kirjallisuuteen ja mahdollisiin aikaisempiin tutkimuksiin aiheesta. Teemahaastattelussa tutkija on päättänyt osan haastattelun lähtökohdista ja tämän avulla tutkija voi ohjata haastattelua ilman, että hän kontrolloi kokonaan sitä. Haastattelu etenee etukäteen mietittyjen teemojen ympärillä sekä täsmentävien kysymysten muodossa. Kuitenkin edellytyksenä teemahaastattelulle on sen vapaamuotoisuus ja joustavuus menetelmänä. Tutkittavaa rohkaistaan keskustelemaan teemoista avoimesti. Teemahaastattelulle ennalta mietitty runko auttaa takaamaan sen, että tutkija saa tutkimukseensa tarkoituksen ja merkityksellistä tietoa tutkimusongelmasta. (Puusa & Juuti 2020, 112–113.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa saadaan haastattelujen avulla pureuduttua hyvin kehittämiskohteeseen ja siihen liittyviin ongelmakohtiin ja kysymyksiin (Hirsjärvi ym. 2009, 161). Teemahaastattelun avulla voidaan saada myös sellaista tutkimustietoa, mitä tutkimuskysymyksissä ei välttämättä tule esille. Haastattelu etenee keskustelunomaisesti ja tätä kautta tutkija ja tutkittava voivat nostaa esille asioita, joita ei etukäteen ole mietitty. (Ojasalo ym. 2014, 55). Tiedonkeruumenetelmäksi valittiinkin pitkän pohdinnan jälkeen teemahaastattelu, joka nähtiin parhaimmaksi vaihtoehdoksi. Teemahaastattelu mahdollisti vapaan keskustelun, jonka avulla haluttiin mahdollistaa sellaisen tutkimustiedon saaminen, jota ei välttämättä olisi osattu nostaa esille tutkimuskysymyksissä. Haastattelut etenivät tutkimuskysymysten pohjalta vapaasti keskustellen ja ideoiden.

6.5 Aineiston analysointi

Haasteltavaksi valittiin Nurmeksen Optiikan yrittäjä ja silmälääkäri sekä Nurmekodin palvelupäällikkö ja vastaava sairaanhoitaja. Haastattelut pidettiin etänä käyttäen Microsoft Teams -sovellusta, jonka avulla keskustelut saatiin nauhoitettua ja litteroitua. Koko haastattelujen aikana kamerat ja mikit pidettiin

päällä, jotta vuorovaikutus olisi mahdollisimman luontevaa. Etänä toteutettavat haastattelut mahdollistivat myös aikatauluhaasteiden myötä joustavamman aikataulutuksen ja pitkien välimatkojen vuoksi säästi kustannuksia ja aikaa.

Tutkimushaastattelut toteutettiin syksyn 2022 aikana ja molemmat tutkijat osallistuivat jokaiseen haastatteluun. Opinnäytetyössä haastateltiin Nurmeksen Optiikalta yrittäjää ja silmälääkärinä erikseen, jotta tutkimusaineistoa saatiin mahdollisimman monipuolisesti ja kattavasti. Haastatteluiden tavoitteina oli saada selville nykyiset toimintamallit ja pohjatietoa siitä, millaisia toimintamalleja tulevaisuudessa haluttaisiin. Nurmekodin henkilöstölle tehtiin ryhmähaastattelu, mihin osallistui toiminnanjohtaja ja vastaava sairaanhoitaja. Ryhmähaastattelussa Nurmekodin henkilöstö pystyi täydentämään toistensa vastauksia, jolloin haastattelussa saatiin enemmän tuottoisampaa keskustelua ja sen myötä monipuolisempia vastauksia. Nurmekodin haastattelun tavoitteena oli selvittää, miten nykyinen yhteistyö Nurmeksen Optiikan kanssa toimii ja miten yhteistyötä voitaisiin kehittää. Tutkimushaastatteluille varattiin riittävästi aikaa, jotta aikaa oli avoimelle ja runsaalle keskustelulle.

Tutkimushaastattelun lajiksi valittiin teemahaastattelu, koska haastattelujen tavoitteena oli saada mahdollisimman kattavaa aineistoa keskustelujen avulla. Tämän lisäksi teemahaastattelun hyötynä nähtiin se, että keskusteluissa mahdollisesti nousevat esille muut seikat, joita ei välttämättä valmiiksi mietittyjen kysymysten avulla nouse esille. Valitut teemat valittiin tarkkaan, minkä ympärille rakennettiin haastattelukysymykset. Teemat olivat nykytilanne, tulevaisuuden etäpalvelut, hyödyt ja haasteet. Teemat ja kysymykset valittiin huolella, jotta näiden avulla saataisiin kattavia vastauksia tutkimusongelmaan ja tämän myötä laadittua mahdollisimman hyödyllinen kehittämissuunnitelma.

7 Tulokset

7.1 Nurmeksen Optiikan palveluiden kehittäminen

Nurmeksen Optiikan yrittäjä ja silmälääkäri ovat huomanneet etävastaanottopalvelujen tarpeellisuuden nykyhetkessä, mutta sen tarpeellisuus todennäköisesti kasvaa erityisesti tulevaisuudessa. Nurmeksessa ja sen lähiympäristössä on paljon ikääntynyttä ja ikääntyvää väestöä ja digipalvelujen kehittämiseksi on tarvetta. Pitkät välimatkat ja asiakkaiden liikuntarajoitteet lisännevät digipalvelujen kysyntää. Yrittäjän arvio kohdeasiakkaista ovat ikääntyvät ihmiset ja ne, joilla on hankaluuksia päästä vastaanotolle myymälään. Tällä hetkellä Nurmeksen Optiikan palveluihin kuuluu perusoptikkoliikkeen palvelut, silmälääkärin tekemät tutkimukset ja reseptin uusinnat, silmänpainemittaukset, kerroskuvaukset, kotikäynnit ja työpisteen kartoitukset.

Nurmeksen Optiikan yrittäjä kiinnitti huomioita koronaviruspandemian aikana, että myös työpisteiden ergonomiatarkastukset onnistuvat etänä. Tällä hetkellä Nurmeksen Optiikka tekee jonkin verran yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa, mutta yhteistyötä voitaisiin yrittäjän mielestä rakentaa myös laajemmin. Etävastaanotolla työpisteen ergonomiakartoituksessa asiakas voi itse mitata työpisteellä olevat etäisyydet ja kuvayhteyden kautta voidaan tarkistaa muut ergonomiaan liittyvät asiat, kuten työasennot. Etävastaanotolla voitaisiin tulevaisuudessa hoitaa myös reseptien uusinnat ja kontrollikäynnit, tehdä ensiarvio ja hoidon tarpeen arviointi sekä arvioida erityistyölasit ja kartoittaa heikkonäköiselle apuvälineet.

Oireiden arvioimiseksi etänä silmälääkäri tarvitsee hyvän kuvayhteyden, jotta silmälääkäri voi arvioida tulevat toimenpiteet. Kuvayhteyden lisäksi voitaisiin hyödyntää kuvien lähettämistä sähköisessä muodossa silmälääkärille, josta voitaisiin tehdä arvio hoidon tarpeesta. Mikäli kuvayhteys on heikko eikä arviota voida tehdä etänä, voisi asiakas ottaa omalla kameralla kuvan ja lähettää tämän silmälääkärille sähköpostitse. Valokuvan tallentaminen onnistuu tällä hetkellä potilastietoihin, joka mahdollistaa myös hoidon seurannan valokuvien avulla.

Lisäksi esille nousi myymälässä paljon tehdyt silmäpainemittaukset. Mikäli tulevaisuudessa asiakkaalla olisi mahdollista omistaa silmäpainemittari, asiakas voisi itse suorittaa silmäpainemittauksen ja lähettää tulokset sähköisesti optiikkaliikkeeseen, jolloin fyysistä käyntiä myymälään ei tarvitsisi tehdä.

Asiakas voisi varata nettiajanvarauksen kautta omiin tarpeisiin sopivan palvelun. Vastaanottokäynti tapahtuisi esimerkiksi puhelimen tai videoyhteyden kautta optikon tai silmälääkärin kanssa. (Nurmeksen Fenno Optiikan silmälääkäri 2022.)

Nurmeksen Optiikalla on visio siitä, mitä ominaisuuksia digipalveluissa tulisi olla. Toiveena Nurmeksen Optiikalla on, että digipalvelut olisivat nopeita, jouhevaa, helppoja ja vaivattomia käyttää niin asiakkaan kuin yrityksen näkökulmasta katsottuna. Tämänhetkisessä ajanvarausohjelmassa on mahdollisuus ostaa tarvittaessa lisäpalveluita, jotka asiakas maksaa optiikkaliikkeessä asioidessaan tai myöhemmin laskua vastaan. Nurmeksen Optiikalla ei ole tällä hetkellä käytössä verkkokauppalpalvelua, jota voitaisiin hyödyntää digipalveluiden veloituksissa. Verkkokauppaa ei ole otettu käyttöön, koska kustannusten on laskettu nousevan korkeaksi verkkokaupasta mahdollisesti saataviin tuloihin nähden. Mikäli tulevaisuudessa verkkokaupan voitaisiin nähdä olevan Nurmeksen Optiikalle tuottoisaa, voitaisiin tuolloin kilpailuttaa eri järjestelmän tuottajat ja valita niistä sopivin tarpeisiin nähden.

Asiakkaan näkökulmasta palvelun saaminen pitäisi olla helppoa, nopeaa ja vaivatonta. Pitää välttää, ettei asiakas turhaudu, ettei palvelu jää ostamatta. Lisäksi kokonaisuus pitää olla huolellisesti suunniteltu. (Nurmeksen Fenno Optiikan yrittäjä 2022.)

Haastatteluissa yhdeksi teemaksi nousi ajanvarausjärjestelmä, joka ei tällä hetkellä vastaa tarpeeksi Nurmeksen Optiikan tarpeita. Myös tulevaisuudessa etävastaanottoaikojen varaaminen tulisi huomioida ajanvarausjärjestelmässä. Uuden ajanvarausjärjestelmän tulisi olla helppokäyttöinen, jotta myös iäkkäillä asiakkailla olisi matala kynnyks varata aika järjestelmän kautta. Ajanvarausjärjestelmän tulisi olla etävastaanotoissa selkeä, missä olisi valittavissa asiakkaan omiin tarpeisiin sopiva palvelu, kuten esimerkiksi ”työpisteen kartoitus”. Sivustolla tai valikossa tulisi olla selkeästi valittavissa toiminta, josta asiakas voi lähettää valokuvan optikolle tai silmälääkärille. Toiveena näyttäytyi myös ajanvarauksen yhteyteen lisättävä toiminto, josta asiakas voisi valita haluamansa maksutavan. Ajanvarauksen yhteydessä asiakas voisi lisäksi tarvittaessa täyttää

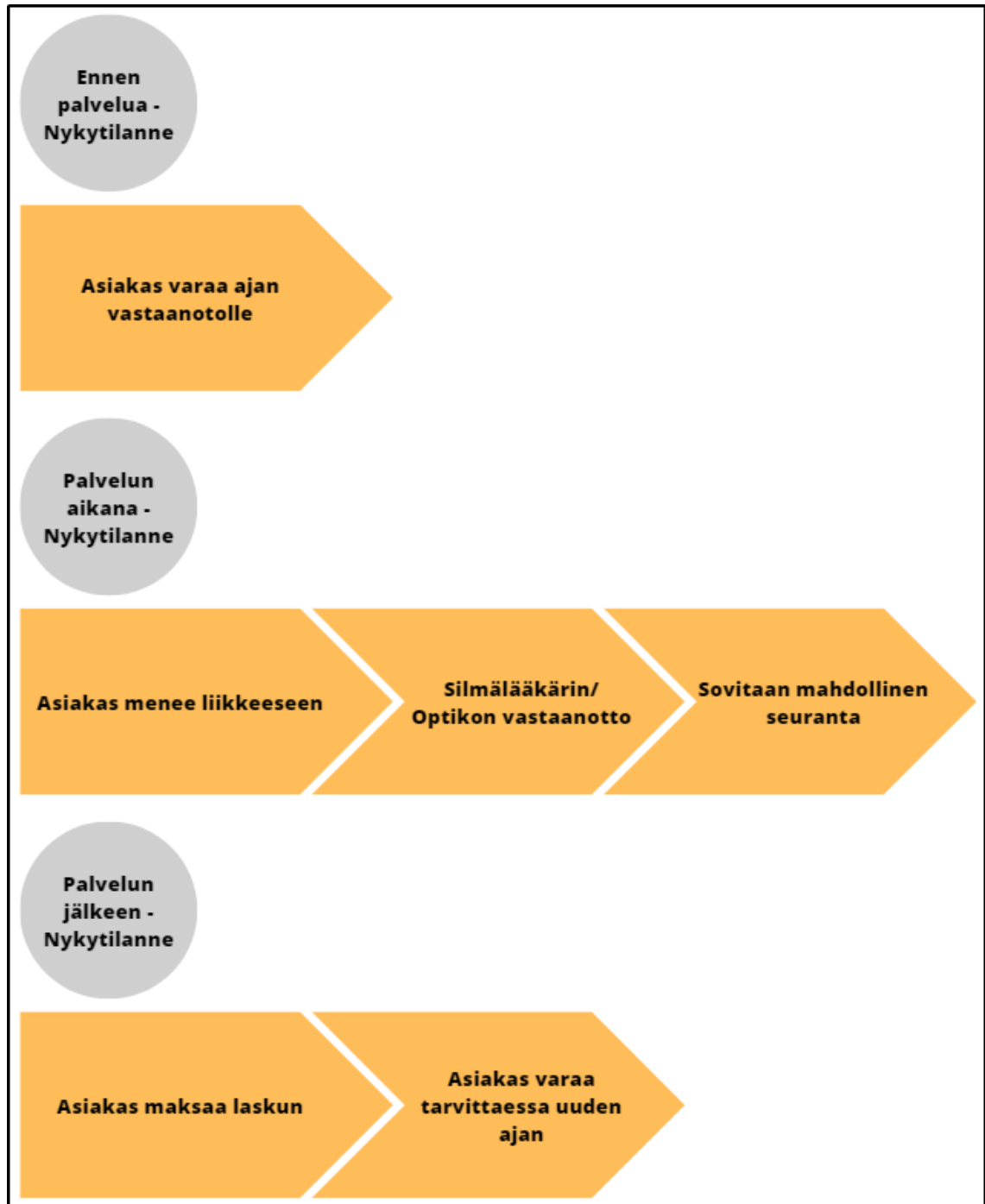
esitietolomakkeen, jossa tulisi ilmi muun muassa perussairaudet, lääkitykset tai onko asiakkaalla ollut aikaisemmin silmäsairauksia. Tällä hetkellä Nurmeksen Optiikalla on käytössä nettiajanvarausjärjestelmä, johon yrittäjä voi lisätä tarvittaessa palvelunimikkeitä palveluvalintoihin. Nurmeksen Optiikalla on käytössä Fenno Optiikka -ketjun tarjoama nettiajanvarausjärjestelmä, mutta yrittäjällä on tarvittaessa mahdollisuus itse vaikuttaa nettiajanvarausjärjestelmän vaihtoon ja hankintaan ilman, että ketjulta tulisi pyytää tähän hyväksyntää.

Nurmeksen Optiikan yrittäjän ja silmälääkärin mukaan yrityksen tulee panostaa markkinointiin, kun etäpalveluita otetaan käyttöön. Heidän mukaansa asiakkaita saataisiin informoitua uudesta palvelusta asiakkaan ollessa vastaanotolla tai myymälässä, paikallislehdessä julkaistulla mainoksella, Facebookissa ja tekstiviestitse. Myös muut sosiaalisen median kanavat ovat potentiaalisia mainoskanavia, mutta näihin Nurmeksen Optiikan yrittäjällä ei riitä osaaminen tällä hetkellä. Myös Nurmeskotiin on äärimmäisen tärkeää viedä tietoa etävastaanotosta. Nurmeskodin henkilökunta on haastattelun mukaan jo alustavasti miettinyt, kuinka asiasta voitaisiin tiedottaa asukkaita. Nurmeksen Optiikalla oli ajatuksena luoda asiakkaille ohjeistus, kuinka etävastaanotto kokonaisuudessaan toimisi. Benchmarkkauksen avulla opinnäytetyössä tehtiin Nurmeksen Optiikan asiakkaille ohjeistus, kuinka liittyä etävastaanotolle. Ohjeistus löytyy liitteestä 3.

Nurmeksen Optiikan mukaan etävastaanottopalvelu toisi asiakkaalle hyvää palvelua sekä säästöä matkoissa ja ajassa. Lisäksi asiakkaan jatkohoidon tarve saataisiin toteutettua nopeammin ja matalammalla kynnyksellä. Tämän lisäksi etävastaanotto helpottaisi mahdollisesti perusterveydenhuoltoa, kun asiakkaan sairaus hoidettaisiin ennen kuin se mahdollisesti pahenisi. Etävastaanoton haasteena nähtiin yhteysongelmat, joita etävastaanoton aikana mahdollisesti voisi tulla ja asiakkaan mahdollinen digitaitojen puutteellisuus, joka voisi näkyä esimerkiksi etävastaanotolle liittymisessä. Nurmeksen Optiikan yrittäjää mietityttää myös etävastaanottopalveluun liittyvät tietoturva-asiat ja miten esimerkiksi omainen voisi asioida asiakkaan puolesta. Moni hoitoa vaativa asia vaatii kuitenkin fyysisen käynnin myymälässä, jolloin etävastaanotosta ei ole hyötyä.

Nurmeksen Optiikka toivoisi yhteistyön syventyvän Nurmeskodin kanssa. Aikaisemmin ei ole suunniteltu prosessinomaisesti, kuinka yhteistyö toimisi mahdollisimman sulavasti. Kummankin osapuolen kannalta nähdään hyöty, että etävastaanottoja kannattaisi hyödyntää, mikäli se on vain mahdollista. Tämä säästäisi hoitajan resurssia Nurmeskodilla ja vastavuoroisesti optikon aikaa Nurmeksen Optiikassa, kun optikon ei tarvitse lähteä Nurmeskodille toteuttamaan vastaanottoa. Osa optiikkapalveluista on kuitenkin syytä viedä Nurmeskodille, sillä kaikkia palveluita ei voida toteuttaa etävastaanoton kautta. Yhteydenotto tulisi Nurmeskodin puolelta, kun vastaanottoaikoja tarvittaisiin usealle asiakkaalle. Etävastaanotossa Nurmeskodin hoitaja voi avustaa asiakasta vastaanotolle liittymisessä ja muissa digipalvelun toiminnoissa. Nurmeksen Optiikan ja Nurmeskodin palvelupolku on kuvattu tarkemmin seuraavassa luvussa.

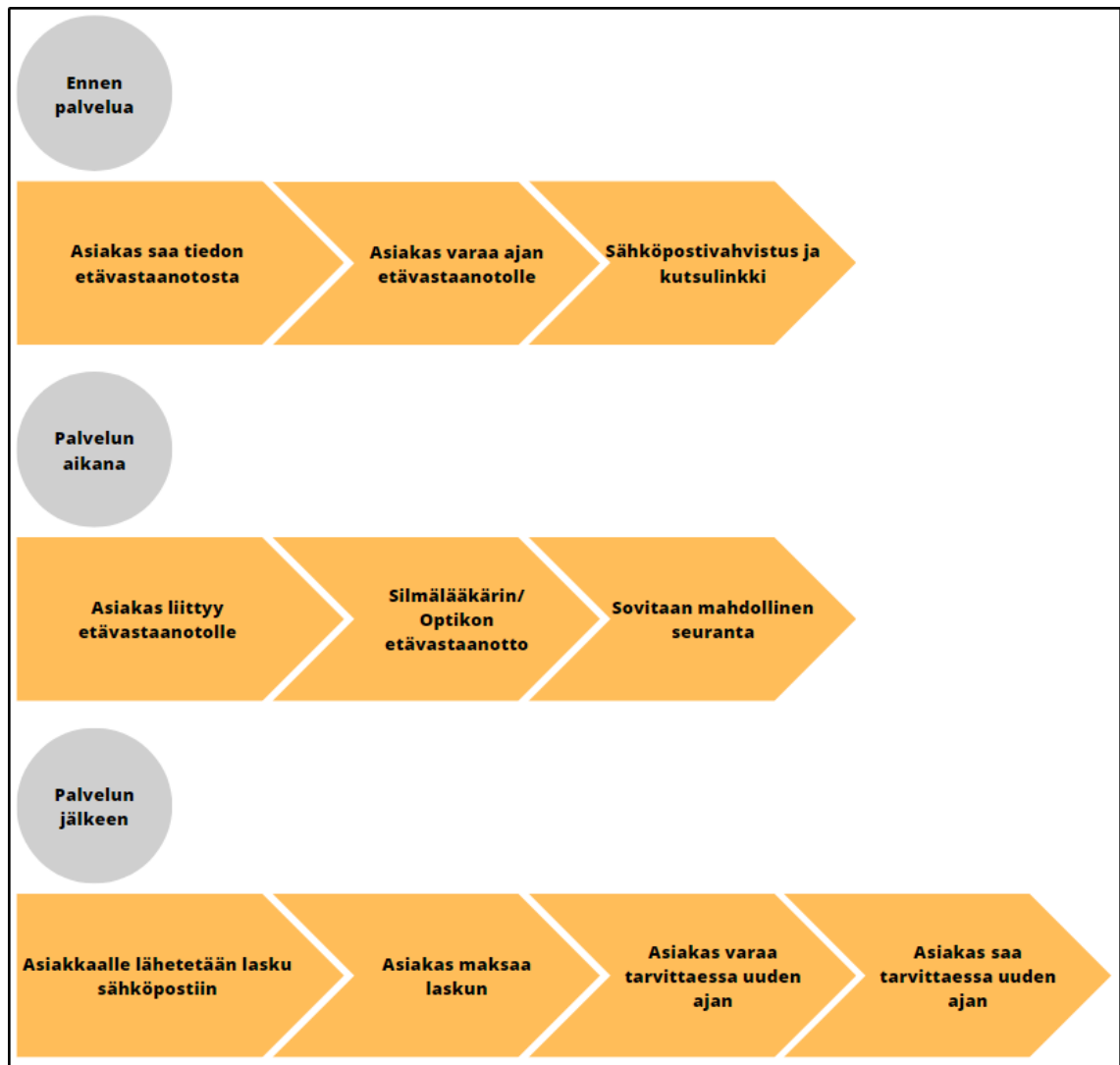
Kuviosta 7 ilmenee Nurmeksen Optiikan tämänhetkinen palvelupolku. Ennen palvelua asiakas ottaa yhteyttä myymälään puhelimitse, varaa ajan nettiajanvarauksen kautta tai käy myymälässä paikan päällä varaamassa ajan vastaanotolle. Palvelun aikana asiakas saapuu myymälään ja menee vastaanotolle. Vastaanotolla sovitaan tarvittaessa seuranta tai muut toimenpiteet. Palvelun jälkeen asiakas maksaa laskun joko myymälässä vastaanoton päätteeksi tai yritys lähettää laskun ja asiakas maksaa tämän myöhemmin. Asiakas varaa uuden ajan joko vastaanoton päätyttyä myymälässä tai on myöhemmin yhteydessä puhelimitse myymälään.



Kuvio 7. Palvelupolku Nurmeksen Optiikka – nykytilanne.

Kuviossa 8 on kuvailtu palvelupolku etävastaanotosta. Ennen palvelua asiakas saa tiedon etävastaanottopalvelusta esimerkiksi paikallisesta lehti-ilmoituksesta, jossa Nurmeksen Optiikka on mainostanut heidän uudesta etävastaanottopalvelustansa. Asiakas varaa etävastaanottopalvelun puhelimitse, käymällä myymälässä tai nettiajanvarauksen kautta. Asiakas saa varauksesta vahvistusviestin ja kutsulinkin sähköpostiinsa. Ennen palvelua asiakas liittyy sähköpostiinsa

saamansa kutsulinkin kautta etävastaanotolle. Vastaanoton aikana sovitaan mahdollinen seuranta tai muut toimenpiteet. Palvelun jälkeen asiakas saa laskun sähköpostiinsa ja maksaa tämän. Tarvittaessa asiakas varaa uuden ajan ylläkuvatulla tavalla. Myöhemmin asiakas saa automaattisen kutsun vastaanotolle, mikäli asiakas on tämän valinnut.



Kuvio 8. Etävastaanoton palvelupolku Nurmes Optiikassa.

7.2 Yhteistyö Nurmeskodin kanssa

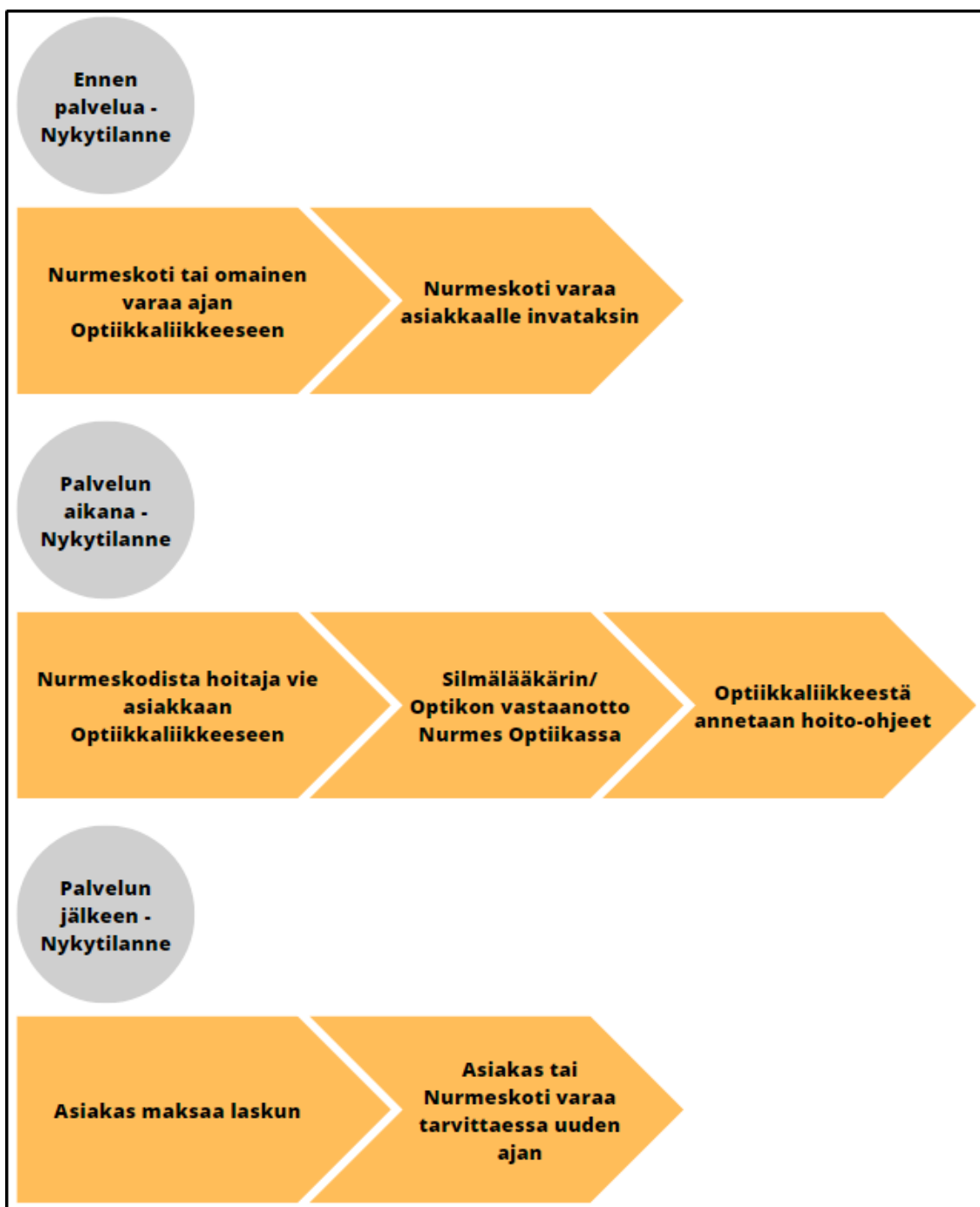
Opinnäytetyön edetessä Nurmes Optiikan yrittäjällä oli visio tehdä yhteistyötä paikallisen hoitokodin kanssa. Karelia ammattikorkeakoulun kautta saatiin Nurmeskodin yhteistiedot, josta lähdettiin selvittämään kiinnostusta yhteistyöstä

Nurmeksen Optiikan ja Nurmeskodin välillä. Yhteydenoton kautta Nurmeskoti saatiinkin projektiin yhteistyökumppaniksi. Nurmeskodin toiminnanjohtaja innostui pilotoimaan etäpalveluita yhdessä Nurmeskodin asukkaiden ja henkilöstön kanssa. Nurmeskodin henkilöstöstä toiminnanjohtaja ja vastaava sairaanhoitaja osallistuivat tutkimushaastatteluun, joka antaa tutkimukselle hoitokodin näkökulmasta katsottua arvokasta tutkimusaineistoa. Nurmeksen Optiikka pilotoi etälääkäripalveluita Nurmeskodin kanssa yhteistyössä myöhemmin, kun etälääkäripalvelut on saatu käynnistettyä. Opinnäytetyön osalta ei osallistuta pilotointiin, joten opinnäytetyössä ei ole käsitelty pilotoinnissa ilmenneitä tuloksia.

Nurmeskodin asiakkaat käyttävät Nurmeksen Optiikan palveluita tällä hetkellä jonkin verran. Yleisesti palvelut, joita Nurmeskodin asiakkaat käyttävät nykyisellään ovat muun muassa silmälääkäripalvelut sekä optikkopalvelut, kuten näön tarkastukset ja silmälasien korjaamiset. Tämän lisäksi Nurmeskodin asiakkaiden puolesta soitetaan reseptiasioissa Nurmeksen Optiikkaan. Haastattelussa ilmeni vahvasti, että Nurmeskoti kaipaisi lisää yhteistyötä Nurmeksen Optiikan kanssa. Säännönmukaisuus silmän terveyden hoitamisessa Nurmeskodin asiakkaiden osalta puuttuu tällä hetkellä kokonaan. Nurmeskodin kaikki asukkaat ovat ikäihmisiä, joilla toimintakyky huononee ajan saatossa. Tämän vuoksi säännöllisiä tarkastuksia kaivattaisiin vähintään kerran vuodessa, koska tarkastukset auttaisivat ennakoimaan nopeammin silmän terveyteen liittyvissä ongelmissa ennen kuin tilanne asiakkaan kohdalla olisi liian huono. Asiakkaat, joiden silmän terveyden seuranta vaatii säännöllisiä tarkastuksia, tulisi tarkastuskäynnit toteuttaa useammin. Nurmeskoti käynneillä optikko tai silmälääkäri voisi tarkistaa, onko Nurmeskodin asiakkaan kohdalla tarve tiheämmälle seurannalle vai voidaanko tilanne jättää seurattavaksi.

Kuviossa 9 on kuvattu nykyinen palvelupolku Nurmeskodin kanssa. Tällä hetkellä Nurmeskoti ottaa asiakkaansa puolesta yhteyttä Nurmeksen Optiikkaan, mikäli Nurmeskoti huomaa asiakkaansa näössä olevan jotakin ongelmaa. Joissain tilanteissa myös omaiset tekevät yhteydenoton, mutta näitä tilanteita on harvemmin. Osalla asiakkaista ei ole omaisia olenkaan tai omaiset eivät asu lähellä. Nurmeskodista asiakas kuljetetaan taksilla lähellä sijaitsevaan Nurmeksen Optiikkaan. Talviaikaan pyörätuolilla liikkuvien asiakkaiden kuljettaminen on

kuitenkin haastavaa ja lisäksi invataksin käyttäminen on asiakkaalle kallista ja asiakkaan itse maksettava. Nurmeskodin mukaan yritysten väliltä puuttuu tällä hetkellä kokonaan selkeä toimintamalli, johon haluttaisiin muutosta. Toimintamallin tulisi olla kuitenkin kevyt ja tämä ei saisi viedä hoitajaresursseja yhtään enempää kuin nykyisellään.



Kuvio 9. Palvelupolku Nurmeskodin kanssa – nykytilanne.

Nurmeskoti tekee tällä hetkellä yhteistyötä muun muassa jalkahoitajan, kamppaan ja fysioterapeutin kanssa, jotka ovat tuoneet palvelunsa Nurmeskotiin. Tällaista toimintamallia kaivattaisiin myös silmän terveyden hoitamiseen. Nurmeskoti haluaisi, että Nurmeksen Optiikan palvelut tuotaisiin keskitetysti heidän luoksensa siltä osin kuin se olisi mahdollista, jolloin asukasta ei tarvitsisi kuljettaa optiikkaliikkeeseen niissä tilanteissa, joissa tarkastaminen ja tilanteen arvioiminen asukkaan luona olisi mahdollista. Tilanteet, jotka vaativat liikkeessä asiointin hoidettaisiin edelleen entiseen tapaan. Tämän lisäksi etänä hoidettavat palvelut olisivat tervetullutta, mutta näiden palveluiden tarjoaminen tulisi aloittaa maltillisesti, jotta iäkkäät asiakkaat saataisiin tottumaan ja innostumaan etäpalveluista. Nurmeskodilla on käytössään tabletteja, joita voitaisiin hyödyntää etäpalveluissa. Iäkkäiden ihmisten kohdalla etäpalveluun tulisi kiinnittää erityistä huomiota helppokäyttöisyyden osalta.

Toimintamallia Nurmeksen Optiikan ja Nurmeskodin välillä voitaisiin selkeyttää kuvion 10 palvelupolun mukaisesti, jossa Nurmeksen Optiikan palvelut voitaisiin viedä Nurmeskodin asiakkaiden luokse siltä osin kuin se olisi mahdollista. Palvelua Nurmeksen Optiikan ja Nurmeskodin välillä voitaisiin kehittää keskitetyillä päivillä, jolloin Nurmeksen Optiikan palvelut vietäisiin mahdollisilta osin Nurmeskodin asiakkaiden luokse. Keskitetyllä palvelukäynnillä Nurmeksen Optiikka voisi tarkastaa useamman potilaan kerralla ja kartoittaa näiden tilanteen. Samalla saataisiin arvioitua riittäkö jatkossa seuranta vai tulisiko asiakkaan käydä fyysisesti liikkeessä saakka. Viemällä Nurmeksen Optiikan palvelut Nurmeskotiin, ei asiakkaita tarvitsisi kuljettaa kivijalkamyymälään yksitellen, jolloin saataisiin säästettyä myös hoitajien työaika. Ajatus toimintamallin selkeyttämisestä on lähtenyt Nurmeskodin haastattelun pohjalta.

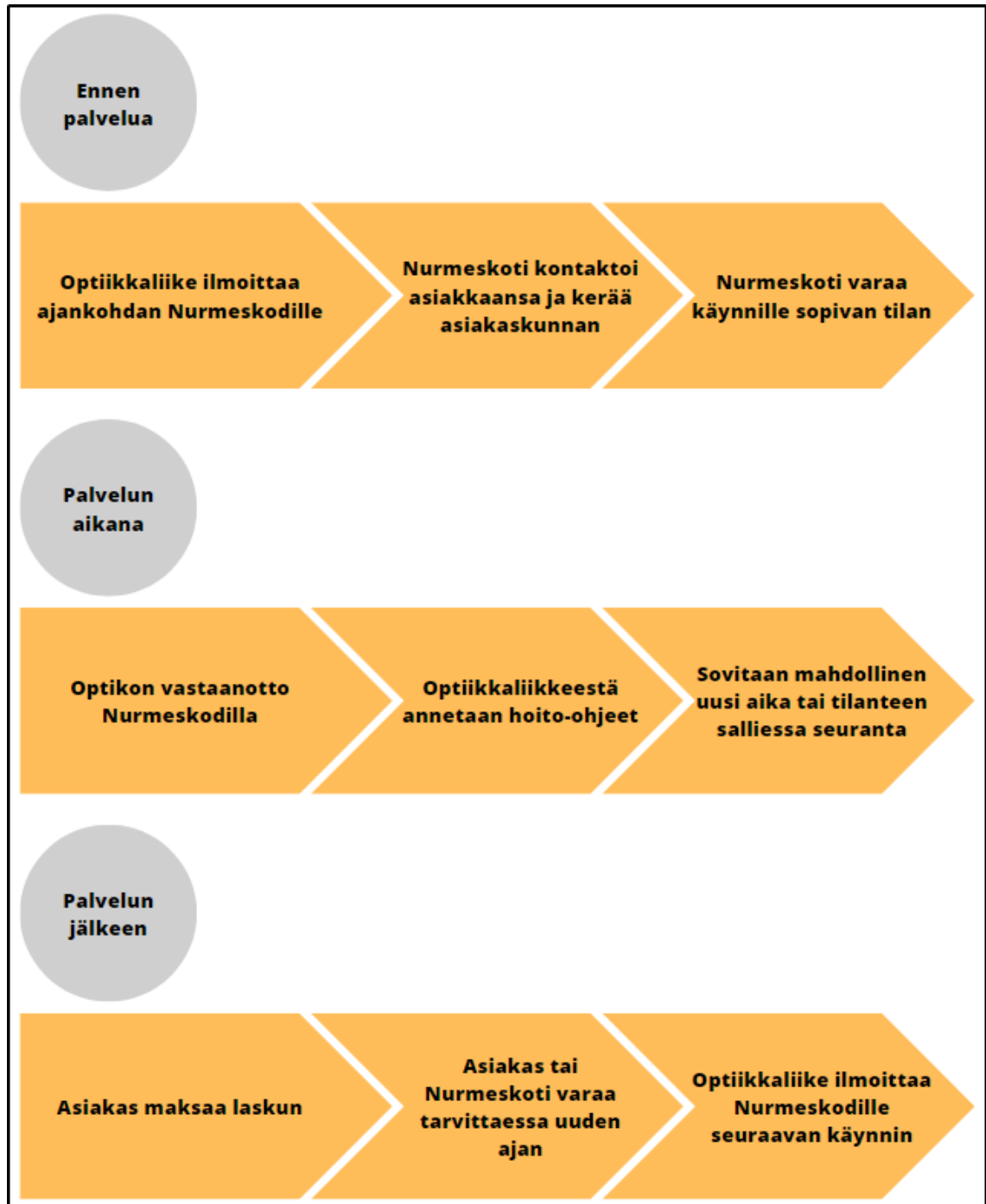
Toivottaisiin selkeää ja kevyttä toimintamallia niin, että optikko kävisi Nurmeskodilla, jolloin asukasta ei tarvitsisi kuskata kuin niissä tilanteissa, joissa tarkastaminen ja tilanteen arvioiminen olisi mahdollista ilman tuotavia välineitä. Tilanteet, jotka vaatisivat liikkeessä asiointin, hoidettaisiin entiseen tapaan. (Nurmeskodin palvelupäällikkö 2022.)

Kuvion 10 palvelupolun mukaan Nurmeksen Optiikka ilmoittaisi Nurmeskodille ennakkoon päivämäärän ja kellonajan, jolloin olisi tulossa käymään ja Nurmeskoti keräisi useamman asiakkaan, esimerkiksi viisi asukasta ja järjestäisi tilan palvelun toteuttamiselle. Osa Nurmeskodin asukkaista asuu vuokralla ja myös

heille voitaisiin mainostaa tätä palvelua. Nurmeskodilla on kaiken kuntoisia asukkaita, joten Nurmeskodilla toteutettavasta palvelusta olisi hyötyä varsinkin niille, joilla liikkuminen on huonoa. Tällöin säästöä saataisiin asiakkaalle, kun asiakkaan ei tarvitsisi maksaa kalliita taksimatkoja. Fyysisellä palvelukäynnillä Nurmeskodilla voitaisiin arvioida ennakkoon, onko asiakkaan tarve mennä liikkeeseen tai silmälääkärille ja keskustella mahdollisesta jatkosta, että voitaisiinko tämä toteuttaa tulevaisuudessa jopa etänä kuvayhteyden kautta. Käynnillä voitaisiin antaa tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa apuvälineiden käytöstä, joista voisi olla hyötyä Nurmeskodin asiakkaille.

Palvelun jälkeen kuvion 10 mukaan Nurmeskodin asiakas maksaa laskun, joka asiakkaalle on annettu tai mikäli Nurmeksen Optiikan on mahdollista ottaa maksu paikan päällä erillisellä maksupäätteellä niin maksu voitaisiin ottaa heti. Asiakas itse, asiakkaan omainen tai Nurmeskoti varaa tarvittaessa uuden ajan, mikäli huomataan, että asiakkaan silmän terveys vaatii kontrolliajan tai tarkistuksen. Mikäli asiakkaan silmän terveyden tila sallii seurannan niin muussa tapauksessa Nurmeksen Optiikka ilmoittaa uuden ajan seuraavasta käynnistä, joka olisi noin vuoden kuluessa edellisestä käynnistä hyvissä ajoin. Näin palvelun tuottamiseen saataisiin säännöllisyyttä ja ennakoitavuutta. Palvelun lähtökohdiana on otettava huomioon asiakkaiden ikä ja asioiden esittäminen asiakkaalle ymmärrettävästi. Tilanteet voivat muuttua nopeasti, mikäli asiakkaalla onkin huono päivä ja hän ei haluakaan osallistua toimenpiteeseen. Tämän vuoksi palvelun on oltava joustavaa ja ennakkoon valitun asiakkaan tilalle voitaisiin tarvittaessa vaihtaa joku toinen asiakas.

Etäpalvelun tulisi olla helppokäyttöinen, jossa on otettu huomioon ikä ja ymmärrettävyys. Asiakkaalla voi olla huono päivä ja hän ei haluakaan toimenpiteeseen niin tähän voitaisiin vaihtaa lennosta joku toinen tilalle. Tilanteet voivat muuttua nopeasti, joten palvelun tulisi olla tämän vuoksi joustava. (Nurmeskodin vastaavasairaanhoidaja 2022.)



Kuvio 10. Palvelupolku Nurmeskodin kanssa.

Nurmeskodilla kaivattiin lisäksi hoitajille silmäterveyteen liittyvää koulutusta sekä ohjeistusta uusien tuotteiden, kuten silmätippojen osalta sekä mihin hoitajana kannattaa kiinnittää huomiota. Koulutusta kaivattiin lisäksi apuvälineiden käyttöön. Yhteistyön ja selkeän palvelumallin kehittyessä Nurmeksien Optiikka voisi pitää mahdollisuuksien mukaan Nurmeskodilla hoitajille koulutusta silmäterveyteen liittyen tai koulutus voisi olla videoitu, jolloin koulutus ei sitoisi hoitajia

tiettyyn kellon aikaan ja koulutusta voitaisiin tarjota useammalle hoitajalle. Koulutuksella hoitajien ymmärrystä saataisiin parannettua riittävältä osin silmäterveyteen liittyen ja hoitajat osaisivat ennakoida hoidon tarvetta paremmin. Näin näkemiseen liittyviin ongelmiin voitaisiin puuttua riittävän ajoissa ennen kuin tilanteelle ei voida enää tehdä mitään. Ennakointi palvelun kehittämisessä on tärkeässä roolissa, koska tämän avulla voidaan parantaa asiakkaiden elämän laatua. Näköön liittyvää neuvontaa ja palveluohjausta voitaisiin antaa etäpalveluna tai fyysisesti paikan päällä matalalla kynnyksellä. Haasteeksi tulee kuitenkin se, miten koulutuksesta aiheutuvat kustannukset tulotaisiin jakamaan. Apteekki tarjoaa tällä hetkellä maksutta Nurmeskodille kerran vuodessa koulutusta jostakin tietystä temasta. Yhteistyön kehittyessä ja kasvaessa koulutusta voisi miettiä liitettäväksi palvelukokonaisuuteen.

Myöhemmässä vaiheessa etäpalvelun osalta tiedottaminen on tärkeässä osassa myös Nurmeskodin asukkaille, jotta asukkaat saataisiin käyttämään tulevaisuudessa myös etäpalvelua. Asukkaita ja omaisia tulee tiedottaa, että tällaista palvelua on saatavilla. Tässä kohtaa Nurmeskodin henkilökunta on tärkeässä roolissa. Tiedottaminen voisi lähteä aluksi tarpeesta ja myöhemmässä vaiheessa tästä saataisiin mahdollisesti vakiintunut käytäntö. Omaisille markkinoinnissa voisi mahdollisesti hyödyntää kotitalousvähennystä, mikäli silmälääkäripalvelut kuuluvat tämän piiriin.

7.3 Etäpalvelun mahdollisuudet

Optiikkapalveluiden tuottajia on Nurmeksen alueella vähän ja optiikkapalveluita ei myöskään toteuteta etäpalveluina. Yrittäjällä on hyvä mahdollisuus parantaa omaa kilpailukykyään isojen ketjujen rinnalla ja palvelun tuottaminen myös pandemian yllättäessä olisi mahdollista. Asiakaskokemuksen parantamiseksi palveluiden laajentaminen lähitulevaisuutta ajatellen on hyvin ajankohtaista. Nurmeksen alueella välimatkat voivat olla pitkiä, jonka vuoksi palveluiden tuottaminen etänä mahdollisilta osin on järkevää asiakkaan kannalta. Tämä säästäisi asiakkaan aikaa ja hintojen nousun myötä myös rahaa. Lisäksi kynnys palvelun varaamiselle madaltuisi ja mahdollisiin ongelma-kohtiin voitaisiin puuttua ajoissa.

Asiakaskuntaa olisi myös mahdollista laajentaa tulevaisuudessa, mikäli asiakkaan ei ole tarve mennä fyysisesti liikkeeseen. Asiakkaalle tuo myös lisäarvoa se, että asiakas voi varata etävastaanottoajan hänelle sopivampaan aikaan. Etävastaanotto tuo joustoa aikatauluihin, sillä asiakas säästää aikaa liikkumisessa etävastaanotolle.

Yhteistyö Nurmeksen Optiikan ja Nurmeskodin välillä toisi merkittäviä muutoksia Nurmeskodin asiakkaille, koska asukkaita ei tarvitsisi välttämättä kuljettaa fyysisesti liikkeeseen. Tämä helpottaisi erityisesti niitä asiakkaita, joiden liikkuminen on vaikeaa ja asiakas säästäisi tässä kohtaa taksilla ajamisesta aiheutuvat kustannukset. Lisäksi keskitetyillä palveluilla Nurmeskodilla Nurmeksen Optiikka pystyisi hoitamaan useamman asiakkaan kerralla, josta hyötyisi myös optiikkaliike. Mikäli palvelut saataisiin siirrettyä Nurmeskodille tai digitaalisenmuotoon etäpalveluksi, säästäisi palvelut myös hoitajan aikaa, koska siirtymät liikkeeseen eivät veisi enää hoitajien työaikaa. Lisäksi ennakointi Nurmeskodin asukkaiden kanssa toisi laatua asiakkaiden elämään, kun tilanteisiin voitaisiin reagoida nopeammin. Silmän terveyden hoitaminen on yhtä tärkeää kuin muunkin terveyden huoltaminen, kuten hammashuolto.

7.4 Esille nousseet haasteet

Nykypäivänä iäkkäiden ihmisten digitaidot ovat vielä heikot ja tämän vuoksi tällä hetkellä etäpalvelujen hyödyntäminen on yli 65-vuotiaiden osalta haastavaa. Muutaman vuoden päästä iäkkäiden ihmisten digitaidot ovat oletettavasti kehittyneemmät ja he pystyvät mahdollisesti hyödyntämään paremmin myös digipalveluita. Iäkkäimmillä ihmisillä ei välttämättä ole myöskään läheisiä neuvomassa tai auttamassa digipalvelujen käytössä, jolloin heidän apuaan ei voida hyödyntää digipalveluiden käytössä. Myös yhteysongelmat voivat olla haaste etävastaanoton toteutumisessa. Monet Nurmeksen asukkaat asuvat syrjäkyllä, jossa yhteysongelmat voivat tulla eteen. Lisäksi tällä hetkellä monella iäkkäällä ei välttämättä ole käytettävissä sellaista laitetta, joka mahdollistaa digipalveluiden käyttämisen. Digilaitteiden saatavuus pienellä paikkakunnalla voi olla myös haaste, koska onko tulevaisuudessa kivijalkamyymälää, josta digilaitteen voi

ostaa. Lisäksi myös sähköpostin ja tarvittavan järjestelmän puuttuminen asiakkaalla estäisi etävastaanotolle liittymisen.

Pienyrityksen haasteena näyttäytyy etäpalvelusta syntyvät kustannukset. Digipalveluiden kustannukset tulee olla mahdollisimman pienet, jotta palvelu olisi tuottavaa. Varsinkin alkuvaiheessa, jolloin digipalvelujen käyttäjiä ei ole runsaasti, tulee käyttöönottaa sellainen järjestelmä, joka on helppokäyttöinen asiakkaalle, mutta myös edullinen yritykselle. Mikäli osaaminen ei riitä hahmottamaan, millainen järjestelmä olisi paras vaihtoehto, tulisi tässä käyttää ammattilaisten apua. Digipalvelujen kysyntä on tulevaisuudessa mahdollisesti runsaampaa ja asiakaskunta laajempi, jolloin digipalveluiden järjestelmän voisi uusia tarpeen mukaan.

Nurmeskodilla jo alkuvaiheessa saattaa näyttäytyä haasteena se, miten asukkaat saadaan innostumaan ja käyttämään etävastaanottopalveluita. Monet asukkaat ovat tottuneet olemaan vuorovaikutuksessa vastaanotolla fyysisesti olevaan silmälääkäriin tai optikkoon. Jatkossa etävastaanotolla silmälääkäri tai optikko olisi kuvayhteyden avulla vastaanottotilanteessa, joka voi olla asukkaalle uusi kokemus. Nurmeskodin hoitohenkilökunnalla on yhteisessä käytössä tabletti, jota voidaan mahdollisesti hyödyntää etävastaanottojen toteuttamisessa. Tässä tulisi kuitenkin huomioida asukkaiden tietoturva ja se, minne kutsulinkki voidaan lähettää ilman, että asiakkaan tietoturva vaarantuu. Haasteena voi näyttäytyä myös hoitohenkilökunnan puutteelliset digitaidot. Mikäli omainen hoitaa asukkaan terveyteen liittyviä asioita, voi ongelmana olla, miten tieto kulkeutuu asukkaan terveydentilasta Nurmeskodin hoitohenkilökunnalle. Kaikkia palveluita ei voida toteuttaa etävastaanotolla, jolloin asiakas joudutaan viemään Nurmesksen Optiikan vastaanotolle tai vaihtoehtoisesti palvelu tuotaisiin Nurmeskodille. Palvelun tuominen Nurmeskodille voi olla haasteellista aikataulutusten ja kustannusten vuoksi. Jotta palvelun tuominen Nurmeskodille olisi kannattavaa, tulisi samalla käynnillä hoitaa useampi asukas.

Etäpalvelu Nurmeskodissa tulisi ottaa alkuun käyttöön hybridimallina, että iäkkäät ihmiset saadaan käyttämään palvelua luottavaisin mielin. Kokeilun tulisi olla pienimuotoista, koska suurimmalle osalle digitaalisten palveluiden

käyttäminen on vierasta. Tulevaisuudessa iäkkäiden ihmisten digitaaliset taidot tulevat olemaan paremmat, vaikka kyllä tälläkin hetkellä Nurmeskodista löytyy digitaitoisia osajia. Nurmeskodilla on hyvä tuntemus asukkaistaan, joilla etäpalvelua voitaisiin lähteä testaamaan. Tätä kautta saataisiin mahdollisesti vietyä positiivista sanaa eteenpäin myös muille asukkaille. Etäpalvelun muodostuessa normaaliiksi toimintatavaksi, voitaisiin tätä pikkuhiljaa laajentaa asukkaiden kesken.

7.5 Kehittämissuunnitelma

Kehittämissuunnitelmassa (liite 5 ja 6) kuvataan haastatteluissa nousseita keskeisempiä teemoja ja kehittämiskohteita. Kehitysehdotukset on laadittu Nurmeksen Optiikan ja Nurmeskodin haastatteluista saatujen materiaalien perusteella. Nurmeksen Optiikka voi ottaa kehittämissuunnitelman käytäntöön tai halutesaan poimia tästä heille sopivimmat ehdotukset ja käytännöt. Kehittämissuunnitelmaan on nostettu kokonaisuuksia, joita olisi hyvä pohtia tulevaisuutta ajatellen. Opinnäytetyössä on avattu keskeisimmät käsitteet ja lukujen alle on lisäksi avattu huomioita digitalisaatiosta, etävastaanotosta, palvelumuotoilusta, asiakaslähtöisyydestä, tietosuojasta ja etävastaanottoa koskevista säädöksistä. Nurmeksen Optiikka voi näiden lukujen alta ottaa lisäksi käytäntöön tarvittavia käytäntöjä.

Nurmeksen Optiikan palveluista osa voitaisiin tulevaisuudessa toteuttaa etäpalveluina. Etänä voitaisiin tehdä muun muassa ensiarvioita hoidon tarpeesta, jossa etäpalvelun kautta pystyttäisiin arvioimaan, tarvitseeko asiakas fyysistä käyntiä vastaanotolla. Ensiarviokäynneillä etäpalvelun kautta voitaisiin muun muassa tarkastaa kuivasilmäisyys tai allergiaan annettavat hoito-ohjeet tai epäily silmätulehduksesta. Näiden oireiden arviointi ei välttämättä vaadi aina fyysistä liikkeessä asiointia ja apu asiakkaalle saataisiin tarjottua nopeammin matalla kynnyksellä. Lääkereseptien uusinnat voitaisiin myös suurimmalta osin hoitaa etäpalvelun kautta. Tämän lisäksi työpisteen ergonomiakartoitukset voitaisiin joissain tapauksissa tehdä etäpalveluna kuvayhteyden kautta ja tehdä määrittely erityistyölaseista. Joissain tapauksissa heikkonäköisen

apuvälinekartoitus voitaisiin tehdä myös etäpalveluna eli kartoitettaisiin mitä apuvälineitä asiakas tarvitsee arjessa silmälasien lisäksi. Mikäli asiakkaalla olisi kotona käytössä silmänpainemittari niin asiakas voisi itse tehdä silmänpainemittauksen, jolloin mittaaminen ei vaatisi vastaanottokäyntiä liikkeessä vaan seuranta etäpalvelun kautta olisi mahdollista.

7.6 Vaihtoehtoiset ohjelmistot

Opinnäytetyössä on valittu Nurmeksen Optiikalle kaksi eri vaihtoehtoista ohjelmistoa etäpalveluiden tuottamista varten. Ensimmäiseksi ohjelmaksi on valittu yleisesti käytettävissä oleva pilvipalvelu Microsoft Teams -ohjelma ja toiseksi vaihtoehdoksi Diarium-ohjelma, joka sisältää potilastietojärjestelmän ja laskutusohjelman. Microsoft Teamsin avulla Nurmeksen Optiikka voi halutessaan toteuttaa etävastaanottoja turvallisesti. Diarium-ohjelman avulla yritys voi saada saman ohjelmiston alle laskutusohjelman ja potilastietojärjestelmän, jossa on Kanta-yhteys. Etäpalveluiden alkuvaiheessa Microsoft Teams olisi varmasti toimiva, kevyt ja taloudellinen tapa toteuttaa etävastaanottoja. Kysynnän kasvaessa voisi järjestelmän kokonaisvaltaista uusimista harkita, jolloin myös laskuttamiseen liittyvät haasteet saataisiin ratkaistua. Kehittämissuunnitelmassa liitteessä 5 on otettu huomioon teknologiaratkaisut ja niiden käyttöönottoehdotus.

Microsoft Teams -pilvipalvelu toimii viestintä- ja yhteistyöalustana, jossa voi keskustella, soittaa ja järjestää kokouksia sekä jakaa ja tallentaa tiedostoja. Microsoft Teams toimii yhtenä palveluna, mutta se voidaan halutessa myös integroida Microsoftin muihin palveluihin. Halutessaan Microsoft Teamsiin voi perustaa omia kanavia tarpeiden mukaan. Kanavat toimivat keskustelualueina, jossa kanavien jäsenet voivat kommunikoida keskenään. Microsoft Teamsiin voidaan luoda kokouksia tietylle ryhmälle ja kanavalle tai suoraan käyttäjille. Sovellus on maksuton, mutta tähän voi tarvittaessa ostaa lisäpalveluita tarpeen mukaan. Sovelluksen voi ladata tietokoneen lisäksi puhelimeen tai tabletille, jolloin käyttäjällä on Microsoft Teams aina käytettävissä paikasta tai ajasta riippumatta. (Microsoft Teams 2023.) Ensimmäisessä vaihtoehdossa eli kevyemmässä mallissa olisi optiikkapalveluiden vienti etäpalveluiksi helpointa toteuttaa

Microsoft Teamsin avulla. Sen avulla etäpalvelut saataisiin toimintaan nopealla aikataululla, jonka kautta voitaisiin testata nopeasti uutta palvelua ja arvioida tämän kehittymistä sekä kysyntää.

Nurmeksen Optiikan näkökulmasta Microsoft Teams -ohjelma olisi kustannusten osalta edullinen vaihtoehto. Lisäksi ohjelmaan saa integroitua Microsoft Outlook -sähköpostin ja -kalenterin, joka voisi tuoda läpinäkyvyyttä aikatauluihin ja ajanvarauksiin yrityksen sisäisesti. Mahdollisesti monelle jo tuttu ohjelma tuo varmuutta ohjelman käyttöön asiakkaan näkökulmasta. Asiakas voi ladata Microsoft Teams -sovelluksen puhelimeen, joka mahdollistaa etävastaanoton paikasta riippumatta, koska puhelin on helppo kuljettaa mukana. Mikäli Nurmeksen Optiikka päätyy Microsoft Teams -ohjelman käyttöönottoon, ei tämänhetkisiä muita järjestelmiä tarvitse välttämättä päivittää, mikäli vanhat ohjelmistot ovat muutoin toimivia. Liitteessä 3 on laadittu pikaohjeet etäkäynnille liittymiseen.

Diarum toimii selainkäyttöisellä sovelluksella ja sitä voi käyttää tietokoneella, älypuhelimella ja tablet-laitteella. Ohjelma on suunniteltu siten, että käytettävyyks on otettu erityisesti huomioon. Perusominaisuuksiin kuuluvat asiakasrekisteri, ajanvaraus, hoitajaksot, lähetteet ja käynnit, rakenteinen kirjaaminen, potilastiedon arkisto (KANTA), palaute, Kela-lomakkeet, suorakorvaus, sopimushinnastot, ennakkomaksut, laskutus, raportit, reskontra, työvuorojen suunnittelu, markkinointitoiminnot, tiedotteet, tehtävälista ja ilmainen tuki. Diarum-ohjelmaan voi ostaa halutessaan tiedolla johtamisen palvelut, jonka avulla yritys voi saada tietoja käynneistä, asiakassegmenteistä ja laskutettavasta työstä. Palvelu tarjoaa yrityksen ja sen palveluista analyysin, jonka avulla palvelu näyttää yrityksen suorituskyvyn sekä kehittämiskohteet. Diarumiin voi myös halutessaan ostaa muita lisäpalveluita, joita yritys voi tarvita. (Diarum 2021.)

Etäpalvelun kysynnän kasvaessa tulisi Nurmeksen Optiikan harkita järjestelmän vaihtamista, joka olisi etäpalvelun kehittämisessä seuraava askel. Toiseksi vaihtoehtoiseksi ohjelmaksi valittu Diarum on terapeuteille suunniteltu potilastietojärjestelmä ja laskutusohjelma, joka voisi todennäköisesti toimia myös optikkoliikkeen yhtenä järjestelmänä. Halutessaan Nurmeksen Optiikka voi kilpailuttaa

nykyiset järjestelmät ja Diarumin, jonka avulla tarkemmat kustannusarviot selviäisivät. Lisätietoja ohjelmasta löytyy Diarumin omilta verkkosivuilta.

8 Pohdinta

8.1 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyvät pohdinnat voidaan tiivistää kolmen käsitteen avulla. Käsitteet ovat uskottavuus, eettisyys ja luotettavuus. Uskottavuus kiteytyy siihen, missä määrin tutkimuksen kohteena olevat henkilöt ja tutkimusta lukevat henkilöt hyväksyvät tutkimuksen tulokset tosiksi ja luottavat siihen, että tutkimusaineisto on kerätty asianmukaisesti ja analysoitu huolellisesti. Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkija on kyennyt valitsemaan ja käyttämään perusteltuja ja todellisenlaisia lähestymistapoja ja menetelmiä selvittääkseen tutkimusongelman ja suorittaakseen tutkimuksen. Tutkijan tulee kuvata tutkimuksen eteneminen sellaisena kuin se on edennyt. Eettisyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkija on noudattanut tutkimusta tehdessään eettisiä periaatteita. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja analyysitavat täyttävät kriteerit ja tutkimuksessa täytyy pyrkiä saamaan hyviä asioita sen päämääränä oleville ihmisille. (Puusa & Juuti 2020, 175.)

Tämä opinnäytetyö on toteutettu noudattaen opinnäytetyön eettisiä ohjeita. Haastatteluun osallistuminen on ollut haastateltaville vapaaehtoista ja nauhoitetut haastattelut hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Haastattelun alussa haastateltaville on kerrottu haastattelun kulusta ja että haastattelut tullaan nauhoittamaan. Tämän lisäksi haastateltaville on kerrottu, mihin haastattelua tullaan käyttämään ja mihin aineistoa on haluttu kerätä. Haastatteluaineisto on käsitelty opinnäytetyössä anonyymisti, ettei yksittäistä haastateltavaa voida tunnistaa. Opinnäytetyössä ei ole käsitelty henkilötietoja ja haastateltavien kanssa on sovittu, että haastatteluja hyödynnetään tässä opinnäytetyössä.

Opinnäytetyö on toteutettu noudattaen hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Kehittämistyö sekä tutkimuksen ja tulosten arviointi on tehty huolellisesti ja tarkkaavaisesti. Lisäksi opinnäytetyön tietoja ja tuloksia ei ole vääristetty. Lähteitä on käytetty laajasti, jotta kehittämistyön tutkimuksessa on ollut riittävä pohjatieto ja että opinnäytetyötä voidaan pitää luotettavana. Opinnäytetyön luotettavuuteen voi kuitenkin vaikuttaa, ettei haastatteluita ole tehty asiakasnäkökulmasta. Lähteiden laatuun on kiinnitetty erityistä huomiota sekä aineistoon ja sen tulkintaan on suhtauduttu kriittisesti. Opinnäytetyössä on viitattu asianmukaisesti lähteisiin ja se on toteutettu ja raportoitu tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. Käytetyt tutkimusmenetelmät ovat soveltuneet opinnäytetyössä tutkittavaan aiheeseen ja niiden avulla saadut tulokset ovat olleet luotettavia.

Tässä opinnäytetyöstä saadut tulokset on kytketty aiempaan tietoon, jota on hyödynnetty tässä kehittämistyössä. Opinnäytetyössä on lisäksi hyödynnetty toimeksiantaja yrityksen haastatteluita ja heiltä saatua materiaalia sekä selvitetty, kuinka muut toimijat ovat toteuttaneet etäpalveluja. Täysin vastaavanlaista palvelun toteutusta ei tullut opinnäytetyön aikana vastaan, joka antoi kehittämisprojektille omat haasteensa. Muiden vastaavanlaisten palveluiden tarkastelu auttoi kuitenkin hahmottamaan mitä kaikkea tulee ottaa huomioon, kun aloitetaan tuottamaan digitaalisia palveluja. Nurmeksen Optiikan ja Nurmekskodin välisen yhteistyön kehittämisessä on hyödynnetty lisäksi Nurmekskodin haastattelua, jotta opinnäytetyössä saatiin rajattua yhteistyön kehittämisen kannalta tärkeimmät huomiot. Yhteistyön kehittämisen kannalta alkuun oli tärkeä saada mahdollisimman kevyt malli pilotoitavaksi, jota voitaisiin tulevaisuudessa kehittää osittain etävastaanotoksi.

Opinnäytetyön tavoitteeksi asetettiin laatia toimiva kehittämissuunnitelma yrittäjälle, joka saa tästä työkaluja toteuttaessaan Nurmeksen Optiikalle tulevaisuudessa etäpalveluita. Tämän lisäksi tavoitteena oli selvittää, kuinka yhteistyö Nurmeksen Optiikan ja Nurmekskodin kanssa toimii ja miten tätä voitaisiin jatkossa kehittää. Tavoitteet täyttyivät kummaltakin osin, sillä hyödynsimme tietoperustaa ja saimme tutkimushaastattelujen avulla tärkeää tietoa nykytilanteesta ja miten palveluita halutaan lähteä kehittämään tulevaisuudessa. Laadimme

näistä kehittämissuunnitelmat tekstimuotoisena ja erillisenä kaaviona opinnäytetyön liitteeksi.

Nurmeksen Optiikan on mahdollisuus hyödyntää myöhemmin pilotoinnista saatuja kokemuksia ja parantaa palvelua niiden perusteella. Pilotoinnin avulla Nurmeksen Optiikka voi testata palvelumallia asiakkailla, henkilökunnalla ja Nurmekskodin kanssa. Pilotoinnista saatuja tuloksia Nurmeksen Optiikan tulisi arvioida myöhemmin toteutettavuuden lisäksi taloudellisen kannattavuuden näkökulmasta. Palveluiden toimivuutta pitää parantaa ja arvioida jatkuvasti myös pilotoinnin jälkeen. Etäsilmälääkäripalveluiden käyttöönotosta voi olla myös valtakunnallisesti hyötyä. Benchmarkkauksen avulla selvitettiin, ettei valtakunnallisesti etäsilmälääkäreiden vastaanottoja ole juurikaan hyödynnetty. Nurmeksen Optiikka voi olla tässä pioneeri, joka voi tulevaisuudessa myös jakaa tietotaitoaan muille huomioiden kilpailukykyä.

8.2 Oppimisprosessin arviointi

Valitsimme Karelia-ammattikorkea koulun kautta hankkeen, joka sopi meidän opinnäytetyöaiheeksemme. Tutkittava aihe vaikutti mielenkiintoiselta sekä haastavalta ja aihe oli hyvinkin ajankohtainen. Aloitimme opinnäytetyöprosessin syksyllä 2021, mutta työstimme suoritettavat kurssit ensin alta pois, jotta voisimme keskittyä opinnäytetyöhön kunnolla. Aloitimme työstämään opinnäytetyötä enemmän keväällä 2022. Kirjoitimme syksyllä 2022 teoriaviitekehyksen loppuun ja teimme tutkimushaastattelut. Keväällä 2023 saimme kirjoitettua auki tulokset ja analysoitua nämä. Tämän jälkeen keskityimme luomaan kehittämissuunnitelman. Opinnäytetyö valmistui keväällä 2023.

Opinnäytetyö oli mielenkiintoinen projekti. Digitaalisten palveluiden kehittäminen ei ollut kehittämistyön tutkijoille entuudestaan tuttu aihe. Tämän vuoksi aiheeseen perehtyminen oli todella mielenkiintoista ja sopivasti haastavaa. Tietoperustan kirjoittaminen ja aineiston kokoaminen olivat omalta osaltaan haastavaa, sillä täytyi olla tarkkana erityisesti digitalisaation osalta, ettei kerää vanhaa tietoa. Digitalisaatio kehittyy koko ajan ja tästä julkaistaan paljon tietoa.

Digitalisaatio ja sen hyödyntäminen etälääketieteessä avasivat tutkijoille sen, mitä kaikkea tulee ottaa huomioon etälääkärivastaanottoa perustettaessa. Aihetta tuli jatkuvasti tarkastella asiakkaan näkökulmasta, lainsäädäntöä unohtamatta.

Oma ammatillinen kasvu digitaalisten palveluiden kohdalla kasvoi opinnäytetyön myötä suuresti. Digipalvelut kehittyvät jatkuvasti ja koko ajan suunnitellaan vaikeuttavampia keinoja palvella asiakkaita sähköisten palveluiden avulla.

Benchmarkkauksen avulla opimme digipalveluiden laajuutta ja kuinka monella eri tapaa yritys voi hyödyntää digipalveluita. Oppimisprosessi oli monivaihteinen ja opinnäytetyön eri vaiheet toivat uutta kokemusta.

Kannustimme toisiamme ja opimme samalla toistemme työtavoista. Parityökentely sujui mutkattomasti, sillä saimme toisistamme hyvin sparrausvoimaa. Mielipide-erojakin löytyi, mutta näistäkin saimme kompromissien avulla ja hyvillä perusteluilla hyvän lopputuloksen. Näistä opimme sen, kuinka tärkeää on avoin keskustelu ja toisen huomioon ottaminen yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Itsensä johtamista vaadittiin, sillä niin sanottua deadlinea ei ollut. Laadimme josakin kohtaa aikatauluja eri työvaiheille, mutta aikataulut liikkuivat monesti suuntaan, jos toiseenkin. Saimme kumpikin arvokasta kokemusta hanketyöstä, jota voimme hyödyntää tulevaisuudessa myös työelämässä.

8.3 Jatkokehitys

Digipalveluiden käyttöönottamisen jälkeen, tulisi palvelua tarkastella jatkossa kriittisesti. Mikäli asiakkaat ottavat optiikkapalveluiden osalta digipalvelut hyvin vastaan, voisi Nurmeksen Optiikan palveluita mahdollisesti laajentaa myöhemässä vaiheessa siltä osin kuin se olisi mahdollista. Opinnäytetyössä digipalveluiden tuottaminen on pyritty huomioimaan kevyellä prosessilla, joka ei sitoisi Nurmeksen Optiikan yrittäjältä suuria pääomia. Kysynnän kasvaessa jatkokehityksen kannalta kannattaisi tarkastella kannattaisiko etäpalveluita varten olla erillinen käyttäjäsovellus, joka tukisi digipalveluiden tuottamista. Yhden järjestelmän käyttäminen voisi tuoda työntekemiseen selkeyttä useamman järjestelmän

sijaan. Tämän osalta Nurmeksen Optiikan tulisi selvittää, millaisia järjestelmiä markkinoilla olisi tarjolla ja kuinka paljon näiden käyttöönotto tulisi kustantamaan. Tässä kohtaa kannattaa tehdä vertailua ja kilpailuttaa eri järjestelmien toimittajat. Kohdassa 7.6 on käyty tarkemmin läpi vaihtoehtoisia järjestelmiä.

Ensimmäisessä vaiheessa jatkokehittämisen kannalta Nurmeksen Optiikan kannattaisi tehdä asiakastyytyväisyyskysely, josta yritys voisi saada merkittävää tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat palvelun käyttämisen. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla digipalveluiden kehittämisessä voidaan ottaa paremmin huomioon asiakasnäkökulma, jota ei tässä opinnäytetyössä ole hyödynnetty. Asiakastyytyväisyyskysely kannattaa tehdä myös erikseen Nurmeskodille, jotta myös yhteistyötä heidän kanssaan voitaisiin parantaa jatkossakin. Mikäli Nurmeskodin asiakkaat saadaan käyttämään digitaalisia palveluita niin myös tästä kannattaisi tehdä asiakaskysely. Myöhemmin voitaisiin hyödyntää esimerkiksi NPS-mittaria, jonka avulla saataisiin tilastoa, kuinka moni asiakas suosittelisi palvelua muille. Asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi Nurmeksen Optiikan tulisi markkinoida digipalveluita, jotta asiakkaat saataisiin käyttämään myös näitä palveluita. Mikäli markkinointia ei tehdä eri markkinointikanavia hyödyntäen, ei asiakkaita saa välttämättä kääntymään digipalveluiden ääreen. Markkinoinnissa voitaisiin käyttää nykyisiä markkinointikanavia eli sosiaalista mediaa, yrityksen nettisivuja ja lehtimainontaa. Tämä on otettu huomioon kehittämissuunnitelmassa luvussa 7.5 sekä liitteissä 5 ja 6.

Yhdeksi teemaksi nousi vahvasti esille yhteistyön syventäminen Nurmeksen Optiikan ja Nurmeskodin välillä. Vastaanottokäyntien osalta toivottiin järjestelmällisyyttä. Lisäksi toivottiin myös silmälääkärin pitämiä vastaanottokäyntejä Nurmeskodilla. Nurmeksen Optiikka ja Nurmeskoti voisivat yhdessä kalanteroida ennakkoon esimerkiksi vuodeksi optikonvastaanottokäynnit siten, että nämä sopivat kummallekin. Erillistä sopimista ei tuolloin tarvitse, kun ajat ovat ennakkoon varattu. Vastaanottokäynneillä voisi esimerkiksi sopia tiettyjä kontrollikäyntejä, jotka tulisi aika-ajoin hoitaa. Mikäli nämä onnistuisivat etänä hoidettavan, voisi nämä myös jatkossa hoitaa etäpalveluina. Mikäli silmälääkärinpalvelut onnistutaan viemään etänä Nurmeskodille, tulisi tämä huomioida vastaanottoaikoja antaessa.

Instrumentarium hyödyntää etäpalveluissaan näöntarkastusta siten, että asiakas voi itse tarkastaa näön esimerkiksi kotonaan, eikä hänen tarvitse mennä myymälään näöntarkastukseen. Verkkonäöntarkastuksessa voi helposti ja luotettavasti tarkastaa näön ja uusia piilolasi- ja silmälasireseptit. Tarkastukseen asiakas tarvitsee tabletin tai tietokoneen, älypuhelimien, pankki- tai henkilökortin ja kolmen metrin tilan. Testissä on muutamia rajoitteita, mutta soveltuu valtaosalle asiakkaita. Kun asiakas saa optikon vahvistaman reseptin käyttöönsä, voi asiakas siirtyä verkkokauppaan tilaamaan piilolasit ja/tai silmälasit. (Instrumentarium 2023.) Tulevaisuudessa Nurmeksen Optiikka voisi halutessaan laajentaa etäpalveluihin verkossa suoritettavan näöntarkastuksen. Verkkonäöntarkastus säästäisi optikon työaika, kun asiakas suorittaa tarkastuksen itse. Asiakkaalle verkkonäöntarkastus tuo lisäarvoa, kun asiakas voi suorittaa tarkastuksen silloin, kun tämä hänelle itselle sopii. Lisäksi asiakkaan ei tarvitse varata erillistä aikaa ja mennä liikkeeseen paikan päälle suorittamaan tarkastusta.

Mikäli Nurmeksen Optiikka näkee kannattavaksi ottaa chat-palvelun käyttöön, voi tätä hyödyntää monella eri tapaa. Chat-palvelussa on mahdollista ottaa käyttöön robottipalvelu, jossa robotti vastaa asiakkaalle silloin, kun asiakas haluaa ottaa chatin kautta yhteyttä. Robotti antaa chatissa automaattisia tallennettuja vastauksia asiakkaan kysymyksiin. Mikäli vastaukset eivät hyödytä asiakasta, voi asiakas olla tuolloin yhteydessä myymälään. Chat-palvelussa voi myös tietyssä aikaikkunassa olla ammattilainen vastaamassa asiakkaan kysymyksiin ja näin vastata suoraan asiakasta mietityttäviin asioihin. Chat-palvelun käyttö sitoo työntekijän palveluun, mutta tämä voi vaihtoehtoisesti vähentää puhelinpalvelua tai asiakkaan käymistä myymälässä, mikä tuo taas asiakkaalle lisäarvoa. Chat-palvelun mahdollisessa käyttöönotossa Nurmeksen Optiikan kannattaisi alkuun selvittää, voisiko tässä hyödyntää Fenno Optiikka -ketjua, jos esimerkiksi chat-palvelu keskitettäisiin ja tämä toimisi valtakunnallisesti kaikille Fenno Optiikka -ketjun asiakkaille.

Oirekyselyn arvioimiseksi Nurmeksen Optiikka voi halutessaan kehittää kyselylomakkeen, jonka asiakas voi ennen ajanvaraustaan täyttää. Lomake voi olla hyvinkin vapaamuotoinen, esimerkiksi siinä voi kysyä asiakkaan oireista. Oirekyselylomake ohjautuisi suoraan silmälääkärillä, joka arvioisi hoidon tarpeen ja

tarvittaessa kiireellisyyden. Oirekyselylomake toimisi hyvin myös esitietojen antamisena, jolloin silmälääkärin olisi helpompi saada kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta. Erillinen lomake voitaisiin muokata lisäksi Nurmeskodin tarpeisiin, joka toimisi ainoastaan Nurmeskodin ja Nurmeksen Optiikan välillä. Lomakkeelle voisi tehdä esimerkiksi koonnin optikon ja silmälääkärin käynnin tarpeesta, jonka mukaan Nurmeksen Optiikka voisi varautua tarvittavaan vastaanottoon tai yhteydenottoon.

Etäpalvelun käyttöönoton jälkeen ja kysynnän kasvaessa Nurmeksen Optiikan kannattaisi tehdä selvitystyötä verkkokaupan perustamista varten. Verkkokaupan avulla asiakkailta voitaisiin veloittaa etävastaanotot ennakkoon tai laskulla. Näin manuaalisista laskutusta sähköpostin välityksellä ei tarvitsisi tehdä ja riski laskun maksamatta jättämiseen vähenisi. Korttimaksuveloitus etukäteen olisi varmempi ja nopeampi tapa kotiuttaa saatava. Verkkokaupan yhteydessä laskutus olisi mahdollista ulkoistaa myös ulkopuoliselle toimijalle, kuten Klarnalle, joka tarjoaa valmiin maksupalvelualustan yrityksille (Klarna 2023). Lisätietoja Klarnan toimivuudesta saa heidän omilta verkkosivuiltaan. Verkkokaupan yhteydessä Nurmeksen Optiikan olisi mahdollista laajentaa myyntiään lisäksi apuvälineiden suhteen, josta saataisiin lisää liikevaihtoa. Myytävistä apuvälineistä voisi olla nettisivuilla tietoa, mihin näitä voisi käyttää, josta voisi olla apua asiakkaalle. Myytäviä apuvälineitä voisi olla esimerkiksi suurennuslasit valolla tai ilman, suurennuslasivalaisimet, päässä pidettävät järjestelmät, lukukivet ja viivaimet, tarkkuusluuppi, silmälaseihin kiinnitettävät luupit, suurentavat lukulaitteet ja suodatinlasit kontrastinparantamiseen tai häikäisyyn. Nurmeksen Optiikalla on varmasti hyvä näkemys siitä, mitä apuvälineitä verkkokauppaan olisi hyvä ottaa myyntiin ja valikoimaa voisi tarvittaessa laajentaa myöhemmässä vaiheessa.

Riihimäen seudun terveyskeskuksen kuntayhtymä käyttää suun terveydenhuollon potilaille tekstiviestimuistutusta hoitoajoista. Terveyskeskus lähettää potilaalle tekstiviestimuistutuksen ajanvarauksesta esimerkiksi edellisenä päivänä. Tekstiviesti lähetetään potilaan puhelinnumeroon, jonka hän on ilmoittanut asiakastietoihinsa. Asiakastietojen päivittäminen on yritykselle tärkeää, jotta tekstiviestimuistutus ohjautuu oikeaan numeroon. Muistutustekstiviestissä tulee ilmi potilaalle varattu aika (päivämäärä ja kellonaika), yrityksen osoite ja tarvittaessa

ohjeet, miten perua vastaanottoaika. Viestissä on myös hyvä tuoda ilmi, ettei viestiin voi vastata. Potilaan tulee antaa suostumus siihen, että hänelle voidaan lähettää tekstiviesti. Potilas voi aina perua tekstiviestimuistutuksen lähettämisen. (Riihimäen seudun terveystieteiden keskus ky 2023.) Nurmeksen Optiikka voi tulevaisuudessa halutessaan ottaa käyttöön asiakkaalle lähtevän tekstiviestimuistutuksen. Tekstiviestimuistutus voi vähentää käyttämättä jääneitä vastaanottokäyntejä, jotka ovat asiakkaan unohduksen vuoksi jääneet käyttämättä. Tekstiviestimuistutuksen lähettämisen vaatii järjestelmältä palvelun, joka mahdollistaa automaattisen viestin lähettämisen asiakkaalle.

Lähteet

- Design Council. 2019. Framework for Innovation: Design Council's evolved Double Diamond. <https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/tools-frameworks/framework-for-innovation-design-councils-evolved-double-diamond/>. 8.12.2022.
- Diarum. 2021. Työkalu terapeuteille. <https://www.diarium.fi/>. 17.2.2023.
- Fenno Optiikka. 2022. Juuri sinuna varten. <https://fennooptiikka.fi/tarinamme>. 19.6.2022.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Häyrinen, K. 2018. Social and health care meets digitalization – challenges and possibilities. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. <https://journal.fi/finjehew/article/download/70350/31833>. 19.6.2022.
- Innanen, P. 2022. 8 vinkkiä digitaalisten palveluiden muotoiluun. Palvelumuotoilu Palo. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/vinkkejä-digitaalisten-palveluiden-muotoiluun/>. 26.1.2023.
- Instrumentarium. 2023. Uutta! Tarkasta näkösi verkossa maksutta. <https://www.instru.fi/verkkonaontarkastus>. 25.2.2023.
- Interaction design foundation. 2022. Customer Journey Maps. <https://www.interaction-design.org/literature/topics/customer-journey-map>. 18.12.2022.
- Investopedia. 2022. Target Market: Definition, purpose, examples, market segments. <https://www.investopedia.com/terms/t/target-market.asp>. 12.11.2022.
- Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. <https://www.keuke.fi/client/keuke2017/userfiles/palvelujen-tuotteistamisesta-kilpailuetua.pdf>. 6.11.2022.
- Kehittämiskeskus Opinkirjo. 2023. Tieteellinen tutkimus ja tutkimusstrategiat <https://opinkirjo.fi/tutkimuksen-perusteet/tutkimusprosessi/>. 30.4.2023.
- Klarna. 2023. Myy Klarnalla. <https://www.klarna.com/fi/yritys/>. 30.4.2023.
- Koivisto, M. Säynäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki. Alma Talent Oy.
- Krishnamoorthy, B. & D´Lima, C. 2014. Benchmarking As A Measure of Competitiveness. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/264820026_Benchmarking_as_a_measure_of_competitiveness. 13.2.2023.
- Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Yliopistopaino.
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 2019/306.
- Löf, R. & Vuorre M. 2021. Ikäteknologia tekee ikääntyneiden elämästä parempaa. Itä-Suomen yliopisto. <https://www.uef.fi/fi/artikkeli/ikateknologia-tekee-ikaantyneiden-elamasta-parempaa>. 10.1.2023.
- Makkonen, T., Jolkkonen, A., Kurvinen, A. & Lemponen, V. 2022. Sopeutuvat innovatiiviset maaseudut. Itä-Suomen yliopisto. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/27463/urn_isbn_978-952-61-4566-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 10.1.2023.

- Microsoft Teams. 2023. Tee upeita asioita kotona, töissä ja koulussa. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/group-chat-software>. 17.2.2023.
- Nurmeksen Fenno Optiikan silmälääkäri. 2022. Nurmeksen Fenno Optiikka. Nauhoitettu haastattelu 14.12.2022.
- Nurmeksen Fenno Optiikan yrittäjä. 2022. Nurmeksen Fenno Optiikka. Nauhoitettu haastattelu 29.11.2022.
- Nurmeskodin palvelupäällikkö. 2022. Nurmeskotiyhdistys ry. Nauhoitettu haastattelu 15.12.2022.
- Nurmeskodin vastaava sairaanhoitaja. 2022. Nurmeskotiyhdistys ry. Nauhoitettu haastattelu 15.12.2022.
- Nurmeskotiyhdistys ry. 2022. Koti keskellä kylää. <http://www.nurmeskoti.fi/>. 8.10.2022.
- Näkeminen ja silmänterveys NÄE ry. 2021. Ikääntyneiden näkökykyä voi ja kannattaa tukea nykyistä paremmin. <https://naery.fi/2021/10/13/ikaantyneiden-nakokyky-voi-ja-kannattaa-tukea-nykyista-paremmiin/>. 21.2.2023.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy: Helsinki.
- Osterwalder, A., Pigneur, Y. 2004. Value Creation from E-Business Models. Target Customer. ScienceDirect. <https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/target-customer>. 27.11.2022.
- Puusa, A. & Juuti, P. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudemus Oy.
- Riihimäen seudun terveyskeskuksen Ky. 2023. Tekstiviestimuistutus. <https://www.riihimaenseudunterveyskeskus.fi/suun-terveys-etusivu/tekstiviestimuistutus/>. 16.2.2023.
- Saario, M. 2019. Digitalisaatio sallii asioiden tekemisen uudella tavalla – Onnistunut muutos rakentuu alan asiantuntemuksesta. Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://stm.fi/-/digitalisaatio-sallii-asioiden-tekemisen-uudella-tavalla-onnistunut-muutos-rakentuu-alan-asiantuntemuksesta>. 12.6.2022.
- Siun sote Pohjois-Karjalan hyvinvointialue. 2023. Etäkäynti. <https://www.siun-sote.fi/etakaynti>. 6.1.2023.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1>. 10.6.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Tulevaisuuden kotona asumista tukevat palvelut iäkkäille 2021–2023. Tavoitteet ja hankeopas. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163438/STM_2021_32_J.pdf. 22.6.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Uusi linjaus: Terveystuon etäpalvelut rinnastetaan perinteisiin vastaanottokäynteihin. Tiedote 10.11.2015. <https://stm.fi/-/uusi-linjaus-terveydenhuollon-etapalvelut-rinnastetaan-perinteisiin-vastaanottokaynteihin>. 29.1.2023.
- Suomen Lääkäriliitto. 2021a. Etälääketiede. <https://www.laakariliitto.fi/laakarinetiikka/hoidon-erityiskysymyksia/etalaaketiede/>. 15.1.2022.
- Suomen Lääkäriliitto. 2021b. Sosiaalinen media. [Lääkäriliitto - Sosiaalinen media \(laakariliitto.fi\)](https://www.laakariliitto.fi/laakariliitto-sosiaalinen-media). 15.1.2022.

- Suomidigi. 2020. Digitaalisten palvelujen asiakaslähtöinen suunnittelu. <https://www.suomidigi.fi/sites/default/files/2020-03/Digitaalis-ten%20palvelujen%20asiakas%C3%A4ht%C3%B6inen%20suunnit-telu.pdf>. 12.6.2022.
- Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2022. Usein kysyttyä EU:n tietosuojasetuksesta. <https://tietosuoja.fi/gdpr>. 11.7.2022.
- Tilastokeskus. 2022a. Kuntien avainluvut. <https://www.stat.fi/tup/alue/kun-tienavainluvut.html#?active1=SSS&year=2021&active2=541>. 3.7.2022.
- Tilastokeskus. 2022b. Väestöennuste 2021. https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_vaenn/stat-fin_vaenn_pxt_139f.px/chart/chartViewColumn/. 10.1.2023.
- Tuulaniemi, J., 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.
- Työterveyslaitos. 2022a. Mistä arvonluonnista on kyse. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/askelia-uuteen-arvonluontiin/mista-arvonluonnissa-kyse>. 4.12.2022.
- Työterveyslaitos. 2022b. Menestystä digitaalisella arvonluonnilla. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/askelia-uuteen-arvonluontiin/menestysta-digitaalisella-arvonluonnilla>. 4.12.2022.
- Silmäexpertit. 2023. Silmälääkärin etäpalvelut. <https://turunsilmaexpertit.fi/palvelut/silmalaakarinetapalvelut/>. 15.2.2023.
- Valvira. 2022. Potilaille annettavat terveydenhuollon etäpalvelut. https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/potilaille-annettavat-terveydenhuollon-etapalvelut. 10.7.2022.
- Valvira. 2019. Silmälääkäreiden ja optikkojen välinen työnjako. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/silmalaakareidenjaoptikkojenvalinentyonjako>. 29.1.2023.
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>. 23.6.2022.
- World Medical Association. 2023. WMA Statement on the ethics of telemedicine. <https://www.wma.net/policies-post/wma-statement-on-the-ethics-of-telemedicine/>. 29.1.2023.

Haastattelukysymykset Nurmeksen Fenno Optiikka

Nykytilanne:

1. Mitä palveluja nykyisin on tarjolla ja miten ne toimivat?
2. Mitä tietojärjestelmiä nykyisin on käytössä?
3. Mitkä nykyiset liikkeessä hoidettavista palveluista voitaisiin tulevaisuudessa hoitaa digipalveluna?

Tulevaisuuden etäpalvelut:

4. Millaisia toiveita ja odotuksia teillä on digipalvelun suhteen?
5. Millaiseksi ideoisit digipalvelun, joka helpottaisi tulevaisuudessa työtä yrityksen näkökulmasta?
6. Voidaanko nykyisillä järjestelmillä toteuttaa etäpalveluita?
7. Voidaanko nykyistä ajanvarauspalvelua hyödyntää?
8. Millaiseksi ideoisit digipalvelun, joka helpottaisi tulevaisuudessa asiakasta?
9. Millaisia ominaisuuksia digitaalisessa palvelussa tulisi olla?
10. Miten asiakkaat saadaan käyttämään etävastaanottoa?
11. Mitä hyötyjä digitaalinen etävastaanotto voisi tuoda yrityksen ja asiakkaan näkökulmasta?
12. Millaisia haasteita digitaalinen etävastaanotto voisi tuoda yrityksen ja asiakkaan näkökulmasta?
13. Mitä erityishuomioita sähköisessä palvelussa tulisi ottaa huomioon?

Hyödyt ja haasteet:

14. Mikä on suurin kohderyhmä? Mitä tässä tulee ottaa huomioon?
15. Mitä hyötyä yhteistyöstä Nurmekskodin kanssa saataisiin? Miten prosessi kulkusi?
16. Miten käy, mikäli Nurmekskoti ei lähde pilottiin mukaan?

Haastattelukysymykset Nurmeskotiyhdistys ry

Nykytilanne:

1. Tekeekö Nurmeskoti ja Nurmes Fenno Optiikka nykyisin yhteistyötä? Millaista yhteistyötä?
2. Käyttävätkö Nurmeskodin asukkaat entuudestaan Nurmes Fenno Optiikan palveluita? Miten palveluita käytetään?

Tulevaisuuden etäpalvelut:

3. Millaisia toiveita ja odotuksia Nurmeskodilla on etäpalvelun suhteen?
4. Millaiseksi ideoisit etäpalvelun, joka helpottaisi tulevaisuudessa työtä asiakkaan näkökulmasta?
5. Millaiseksi ideoisit etäpalvelun, joka helpottaisi tulevaisuudessa työtä Nurmeskodin näkökulmasta?
6. Millaisia ominaisuuksia etäpalvelussa tulisi olla?
7. Mitä erityishuomioita etäpalvelussa tulisi ottaa huomioon?

Hyödyt ja haasteet:

8. Miten asiakkaat saadaan käyttämään etävastaanottoa?
9. Voidaanko omaisia hyödyntää käyttämään etävastaanottoa?
10. Mitä hyötyjä etävastaanotto voisi tuoda asiakkaan näkökulmasta?
11. Mitä hyötyjä etävastaanotto voisi tuoda Nurmeskodin näkökulmasta?
12. Millaisia haasteita etävastaanotto voisi tuoda Nurmeskodin näkökulmasta?
13. Millaisia haasteita etävastaanotto voisi tuoda asiakkaan näkökulmasta?
14. Mitä hyötyä yhteistyöstä Nurmes Fenno Optiikan kanssa saataisiin? Miten prosessi kulkisi?

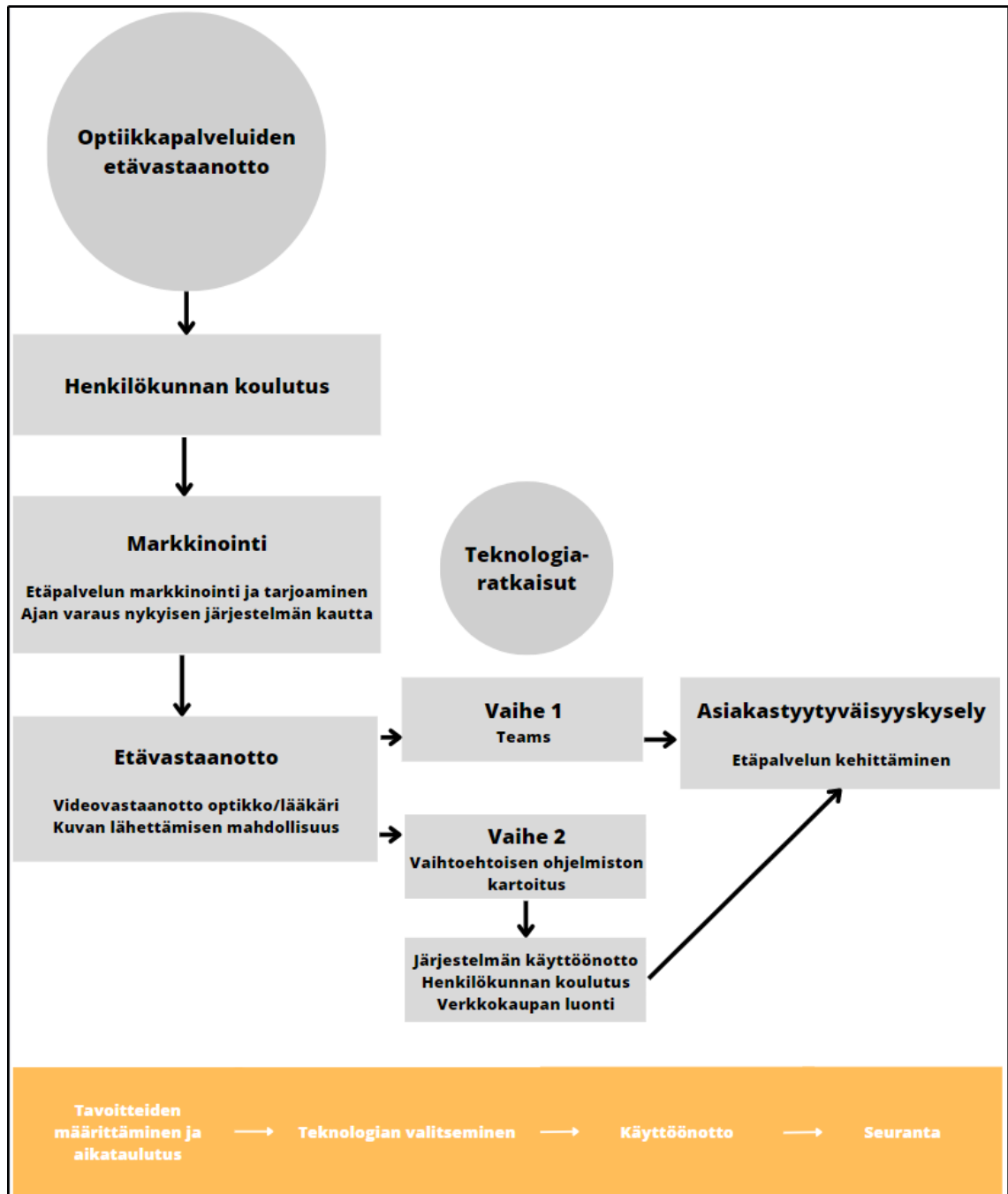
Asiakkaalle Microsoft Teams -ohjeet etävastaanotolle liittymiseen

- 1 Asenna puhelimeen/tabletille Microsoft Teams -sovellus. Vaihtoehtoisesti tietokoneella Microsoft Teams toimii Microsoft Edge ja Google Chrome-selaimilla tai tietokoneelle erikseen ladattavalla sovelluksella. Etävastaanotolle liittymisestä Microsoft Teams -ohjelma ei vaadi rekisteröitymistä.
- 2 Saat ilmoittamaasi sähköpostiin kutsulinkin suojatusta sähköpostista.
- 3 Saat avattua kutsulinkin Suomi.fi-tunnistautumisen kautta tai tekstiviestillä saapuvan PIN-koodin avulla.
- 4 Liity etävastaanotolle vieraana. Kirjoita nimesi ja odota. Sinut hyväksytään etävastaanotolle sisälle.
- 5 Salli mikrofonin ja kameran käyttö.

Tarkistuslista asiakkaalle ennen etävastaanotolle liittymistä

- 1 Tarkasta, että puhelinnumerosi ja sähköpostiosoitteesi on Nurmeksen Optiikalla oikein. Ole tarvittaessa yhteydessä Nurmeksen Optiikkaan.
- 2 Mikäli olet ollut muualla hoidettavana, ota valmiiksi esille muiden lääkärikeskusten sairauskertomukset, tutkimustulokset ja lääkitykset annostuksineen ja vahvuuksineen. Lisäksi varaa henkilöllisyystodistus lähettyville.
- 3 Etävastaanotolle on hyvä varata rauhallinen ympäristö.
- 4 Huolehdi, että laitteessasi on kamera, kaiutinmikrofoni ja internetyhteys.
- 5 Tarkasta tarvittaessa, korvaako vakuutus etävastaanottomaksusi.
- 6 Anna halutessasi suostumuksesi potilastietoihin Omakanta-palvelussa.

Kehittämissuunnitelma – Etävastaanotto



Kehittämissuunnitelma – Nurmeskotiyhdistys ry

