

Keski-Suomen SOTE-uudistuksen asiakasraadin huomioid valinnanvapaudesta

6.6.2017

Keski-Suomi
2019



Mitkä asiat vaikuttavat siihen, miten minä valitsen palveluideni tuottajan?

- Poliittinen näkemys ja yksilön oma ideologia
- Ajanvarauksen helppous
- Vastaanottoaikojen saaminen
- Aikaisemmat kokemukset (omat ja naapurit) siitä, miten palvelu toimii
- Tieto, onko mitä valita -> syntyykö kilpailua?
- Varmuus siitä, että valittu tuottaja on sama myös jatkossa -> asiantuntija on sama eikä asioita tarvitse kertoa sataan kertaan
- Ammattilaisten asiantuntemus!
- Työntekijät: Ketä siellä on töissä
 - Tässä tiedotus, että asiakas tietää heti, miten prosessi etenee ja ketkä häntä palvelevat (julkisella palvelut ovat ”levällään” vaikka sieltä löytyy samat palvelut kuin yksityiseltä puolelta (tämä koskee etenkin pitkäaikaissairausten hoitoa)
- Miten ajan saa varattua? Saako ajan nopeasti?
- Miten palvelussa kohdataan asiakas? Nopea toimenpide, ystävällinen vastaanotto
- Esim. mielenterveys- ja päihdepalveluiden tarvetta laajassa valinnanvapaudessa – tässä tärkeintä pysyvä työntekijäsuhde

- Ammattilaisten ystävällisyys
- Ammattilaisten oikea asenne
- Pysyvyys, sama ihminen palvelee pitkäaikaisesti
- Sama kieli → ymmärretään, mitä ammattilainen puhuu!
- Kuunteleminen → maltetaan kuulla asiakkaan asia
- Asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan valintojen kunnioittaminen
- Mielikuvat, markkinoinnilla vaikuttaminen → eri asia sitten, mistä mielikuvat muodostuvat
- Teknologiset ratkaisut vs. ammattilaisen tapaaminen (huomioiden myös esimerkiksi esteettömyys ja mahdollisuus esim. teknologian osalta käyttää ko. palveluita!)
- Palveluiden läheisyys sekä kulkuyhteydet → saavutettavuus
- Palveluiden joustavuus → eri tavat hoitaa omia asioitaan
- Ongelmien ennalta ehkäiseminen ja sujuvat palveluketjut, olipa toimijat ketä tahansa!

Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että käytän kyseistä palvelua?

- Onnistuneet kokemukset
- Ammattitaito
- Luottamus
- Mukava nähdä lääkäriä ja saada sieltä mielipide omaan asiaan
- Kontakti toiseen ihmiseen ja henkilökohtainen palvelu
 - Joku kuuntelee
- Odotushuoneessakin näkee muita ihmisiä ja jutella asioista
- Ammattilaisten kielitaito
- Potilaan kokemus tilanteesta -> asiantuntijalla ei saa olla kiire!

Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että käytän kyseistä palvelua?

- Ammattilaisten välinen työnjako ja sujuvuus esimerkiksi päivystyksessä
- Asiakkaan kuuleminen -> asiakkaan kokemukset omasta terveydentilastaan -> kokemusasiantuntijuus itsestään
- Ei pitkiä jonoja -> oikeaan aikaan oikeaan paikkaan!
- Teknologian hyödyntäminen vaikkapa jonotilanteen seurannassa sekä ajanvarauksen tehostaminen
- Aukioloajat ja palveluiden saavutettavuus
- Vaitiolovelvollisuuden tulee olla ehdotonta!

Mitä asioita pitäisi muuttaa nykyisissä sote-palveluissa, jotta palvelut olisivat mahdollisimman asiakaslähtöisiä?

- Uskotaan asiakasta ja kuullaan aidosti!
 - Ei enää yhtään tarinaa siitä, että ei ole tullut kuulluksi tai että ei ole otettu tosissaan!
 - Pois inttämisen kulttuurista ja herkempään kuulemiseen!
- Pois keskikaupunkilaisen keskiluokkaisen palveluista -> heikompien kuuleminen ja avun varmistaminen!
- Yhteydenoton pitäisi olla monella mahdollista monella tavalla – netti, puhelin, sosiaalinen media, erilaiset teknologiset ratkaisut tai henkilökohtainen käynti
- Yhdenluukun periaate palveluissa!
- Ammattilaiset rinnalla kulkijaksi!

Mitä asioita pitäisi muuttaa nykyisissä sosiaali- ja terveystalveluissa, jotta palvelut olisivat mahdollisimman asiakaslähtöisiä?

- Nopeus päästä palveluihin
- Henkilökohtainen viestintä ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa
- Lääkäri kohtaisi asiakkaan yksilönä: Näin voi saada yksilön ymmärtämään, että asiakas voi omilla teoillaan tehdä itselleen paljon hyvää ja hoidollista
- Sitouttaa asiakasta hyvään hoitoon esim. diabeteksessa, jotta hyvinvointi yksilön kohdalla edistyisi
- Kokemusasiantuntijoiden käyttö: osaksi perusterveydenhoidon toimintaa, joka voi edistää myöskin hyvinvointia
- Arkeen voimaa -vertaistuen malli; rinnalla kulkemista, sitoudutaan
- Erilaiset some-väylät ja applikaatiot, miten voi olla yhteydessä hoitotahoon

Asiakas ei ole lääkärin ja hoitajan toiminnan kohde, vaan yksi jäsen tiimissä, jossa hoito suunnitellaan; lääkäri jatkossa rinnalla kulkija