

**Etelä-Pohjanmaan soteuudistuksen kick off-tilaisuuden työpaja 4**

# Asiakaskokemus

**Tiina Paganus**

**Sote-uudistus**  
Etelä-Pohjanmaa

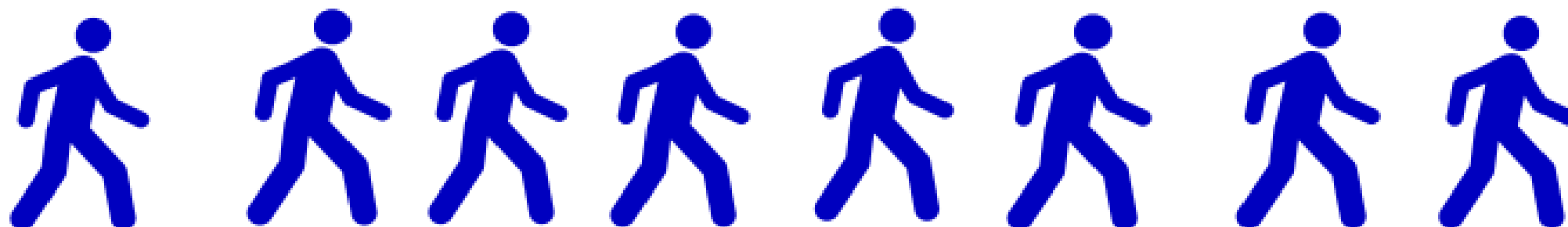


# Asiakaskokemus

- Asiakaskokemus on asiakkaan muodostamien kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa
- Tunteiden merkitys asiakaskokemuksen muodostumiseen on merkittävä
- Fyysisille tuotteille voidaan asettaa tarkat laatuvaatimukset
  - Mikäli tuote täyttää ne, se on laadukas
- Palveluiden kohdalla mukaan tulee keskeisenä tekijänä oletusten hallinta
  - Mikäli palvelu ylittää odotukset, seurauksena on usein positiivinen kokemus
  - Odotusten alittaminen puolestaan johtaa pettymykseen ja negatiiviseen kokemukseen

# Asiakaskokemus

Asiakkaan ennakkokuva Aikaisemmat kokemukset (omat / muut) Verkkosivut	Asiakkaan yhteyden- ottokanavat ja sieltä muodostunut kuva	Asiakkaan tullessa palveluun - Ulkoinen ympäristö	Asiakkaan tullessa palveluun - sisäinen ympäristö	Asiakas- palvelupisteet/ asiakastoimistot	Vastaanotot - Vuorovaikutus - Ratkaisu - Hoidon jatkuvuus	Saumaton moniammatil- linen yhteistyö - Hoidon jatkuvuus	Hoidon jatkuvuus
---	---	---	---	---	---	--	---------------------



**Sote-uudistus**

Etelä-Pohjanmaa



# Työskentelymenetelmä

- Käytämme vastausten keräämiseen Innoduel-työkalua
- Työpajassa tuotamme Innoduel-työkaluun vastauksia ja priorisoimme niitä synnyttäen yhteistä ymmärrystä
- Osallistuminen on ohjattua, anonyymia ja yksin tehtävää
- Osio sisältää kaksi avointa kysymystä
- Työskentelystä syntyy tulos, joka esitetään työpajassa ja jaetaan työpajaan osallistuneille kick off –päivän jälkeen
- Osioon on varattu aikaa 20 min



# Mikä mielestäsi tekee palvelusta erinomaisen?

## Innoduel-vastaukset (kaikki) 1/2

- 1 Kuulluksi tuleminen
- 2 Aito kohtaaminen
- 3 Asiakkaan ymmärtäminen
- 4 Saan itse päättää minua koskevista asioista
- 5 Vaikutus mahdollisuus
- 6 Läsnäolo
- 7 Helppokäyttöisyys
- 8 Minua ohjattiin ja opastettiin
- 9 Kuulluksi tuleminen
- 10 Tulin huomatuksi
- 11 Sain apua siihen mitä hain
- 12 Sain enemmän kuin ymmärsin pyytää

**Sote-uudistus**

Etelä-Pohjanmaa

# Mikä mielestäsi tekee palvelusta erinomaisen?

## Innoduel-vastaukset (kaikki) 2/2

- 13 Asiakasta kuunnellaan ja arvostetaan. Ystävällinen työntekijä. Kiireettömyys mikäli mahdollista. Asiakas voi keskustella, kysyä lisää
- 14 Tulee tunne, että se on kehitetty juuri minulle.
- 15 Saan palvelusta sen, mitä tarvitsen.
- 16 Huomioon ottaminen
- 17 Asiakkaan arvostaminen
- 18 Palvelu oli nopeaa ja asiantuntevaa
- 19 Nähdyksi tuleminen
- 20 Asiakkaan valintojen kunnioittaminen
- 21 Onnistunut vuorovaikutus
- 22 Ymmärtäminen, molemminpuolinen
- 23 Palvelu on ystävällistä eikä tyrkytä minulle mitään ylimääräistä.
- 24 Palvelu jatkuu niin kauan kuin tarvitsen sitä.

# Yhteisesti muodostettu näkemys TOP 10

## ERINOMAINEN PALVELUKOKEMUS (N=60)

1. Kuulluksi tuleminen
2. Aito kohtaaminen
3. Asiakkaan ymmärtäminen
4. Saan itse päättää minua koskevista asioista.
5. Vaikutus mahdollisuus
6. Läsnäolo
7. Helppokäyttöisyys
8. Minua ohjattiin ja opastettiin
9. Kuulluksi tuleminen
10. Tulin huomatuksi



**Sote-uudistus**

Etelä-Pohjanmaa

# Mikä mielestäsi tekee palvelukokemuksesta huonon?

## Innoduel-vastaukset (kaikki) 1/2

- 1 Palveluun on vaikeaa päästä.
- 2 En ymmärrä, mitä palvelu sisältää
- 3 Ymmärryksen puute
- 4 En tule nähdyksi
- 5 Ulkopuoliset keskeytykset , ei katsota silmiin, ei anneta mahdollisuutta kysyä lisää, epäystävällisyys, ohjataan pompottelulla
- 6 Asian hoitamisen vaikeus
- 7 Huono kohtelu
- 8 Kun kysyn en saa vastausta
- 9 Palvelu on tympeää.

**Sote-uudistus**

Etelä-Pohjanmaa



# Mikä mielestäsi tekee palvelukokemuksesta huonon?

## Innoduel-vastaukset (kaikki) 2/2

- 10 Johdonmukaisuus puuttuu
- 11 Sekavuus
- 12 Välinpitämättömyys
- 13 Ohittaminen
- 14 Minua ei noteerata
- 15 Kasvottomuus
- 16 Ei pidetä aikataulusta kiinni
- 17 Ammattilainen sivuuttaa
- 18 Hymyttömyys

# Yhteisesti muodostettu näkemys TOP 10

## HUONO PALVELUKOKEMUS (N=60)

1. Palveluun on vaikeaa päästä.
2. En ymmärrä, mitä palvelu sisältää
3. Ymmärryksen puute
4. En tule nähdyksi
5. Ulkopuoliset eskeytykset , ei katsota silmiin, ei anneta mahdollisuutta kysyä lisää, epäystävällisyys, ohjataan pompottelulla
6. Asian hoitamisen vaikeus
7. Huono kohtelu
8. Kun kysyn en saa vastausta
9. Palvelu on tympeää.
10. Johdonmukaisuus puuttuu

