



**SITRA**

# **Asiakasohjauksen toimintamallin skaalaus Satakunnassa -hanke**

Projektipäällikkö Mirka-Mari Moglia

Asiakaspalvelupäällikkö Mari Viljanen-Peuraniemi

# Nykytilanne, tausta ja tarkoitus

- Asiakasohjauksen käytännöt vaihtelevat palvelualueittain. Yhteydenottokanavia on useita mikä voi vaikeuttaa oikean palvelun löytämistä. Asiakkaan palvelupolku ei ole aina selkeä.
- Hanke tähtää asiakasohjauksen yhtenäistämiseen ja sujuvoittamiseen.
- Tavoitteena tehdä palveluun hakeutumisesta asiakkaalle helpompaa ja yhdenvertaisempaa koko Sata-alueella.



## Hankkeen tavoitteet asiakkaan näkökulmasta

- Parantaa asiakaskokemusta yhdenmukaistamalla ensilinjan asiakasohjaus.
- Varmistaa sujuva ja oikea-aikainen palveluun ohjautuminen.
- Luoda yhtenäinen toimintamalli koko Sata-alueelle.
- Tukea vaikuttavaa palvelutuotantoa.



Asiakasohjausprojektin tuotos vuodelta 2025

### Keskeiset toimenpiteet

1. Muutossuositusten toimeenpano
2. Omistajuus- ja johtamismallin käyttöönotto
3. Mittariston ja raportoinnin rakentaminen
4. Tiedolla johtamisen vahvistaminen

### Asiakasohjauksen johtamis- ja omistajusmallin rakenne



# Palvelualueet ja niiden ensilinjat



Jokainen palvelualue tarjoaa asiakkailleen

1. Digitaalinen yhteydenottokanava
2. Yksi puhelinnumero
3. Käyntiosoitteet kuvataan verkkosivuille

Kaikille  
yhtenäinen  
aukioloaika  
klo 9-15

## Asiakaspalvelu

- Digikanava
- Puhelinnumero

## Vammaispalvelut

- Digikanava
- Puhelinnumero

## Kuntoutuspalvelut

- Digikanava
- Puhelinnumero

## Suun terveydenhuolto

- Digikanava
- Puhelinnumero

## Laboratoriopalvelut

- Digikanava
- Puhelinnumero

## Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

- Digikanava
- Puhelinnumero

## Mielenterveys- ja pähdepalvelut

- Digikanava
- Puhelinnumero

## Ikäntyneiden palvelut

- Digikanava
- Puhelinnumero

## Terveyspalvelut

- Digikanava
- Puhelinnumero

## Sosiaalipalvelut

- Digikanava
- Puhelinnumero

## Laskutus

- Digikanava
- Puhelinnumero

# Mitä tämä muutos tarkoittaa asiakkaalle käytännössä?



**SITRA**

- Saa apua oikeaan aikaan.
- Löytää helpommin oikean palvelun, johon olla yhteydessä.
- Asia etenee sujuvammin ilman turhaa "pompottelua".
- Palvelupolku on selkeämpi ja ymmärrettävämpi koko Sata-alueella.

## Miten tähän päästään?

### **Teemme palveluun hakeutumisesta helpompaa**

- Selkeytämme yhteydenottokanavia.
- Vähennämme päällekkäisiä numeroita ja tarjoamme digikäyttäjille digitaalisia kanavia.

### **Yhtenäistämme toimintatapoja**

- Sovitamme asiakasohjauksen käytäntöjä yhteen eri palvelualueilla.
- Yhtenäistämme palvelujen saatavuutta ja toimintamalleja.
- Pyrimme kohti yhden luukun periaatetta.

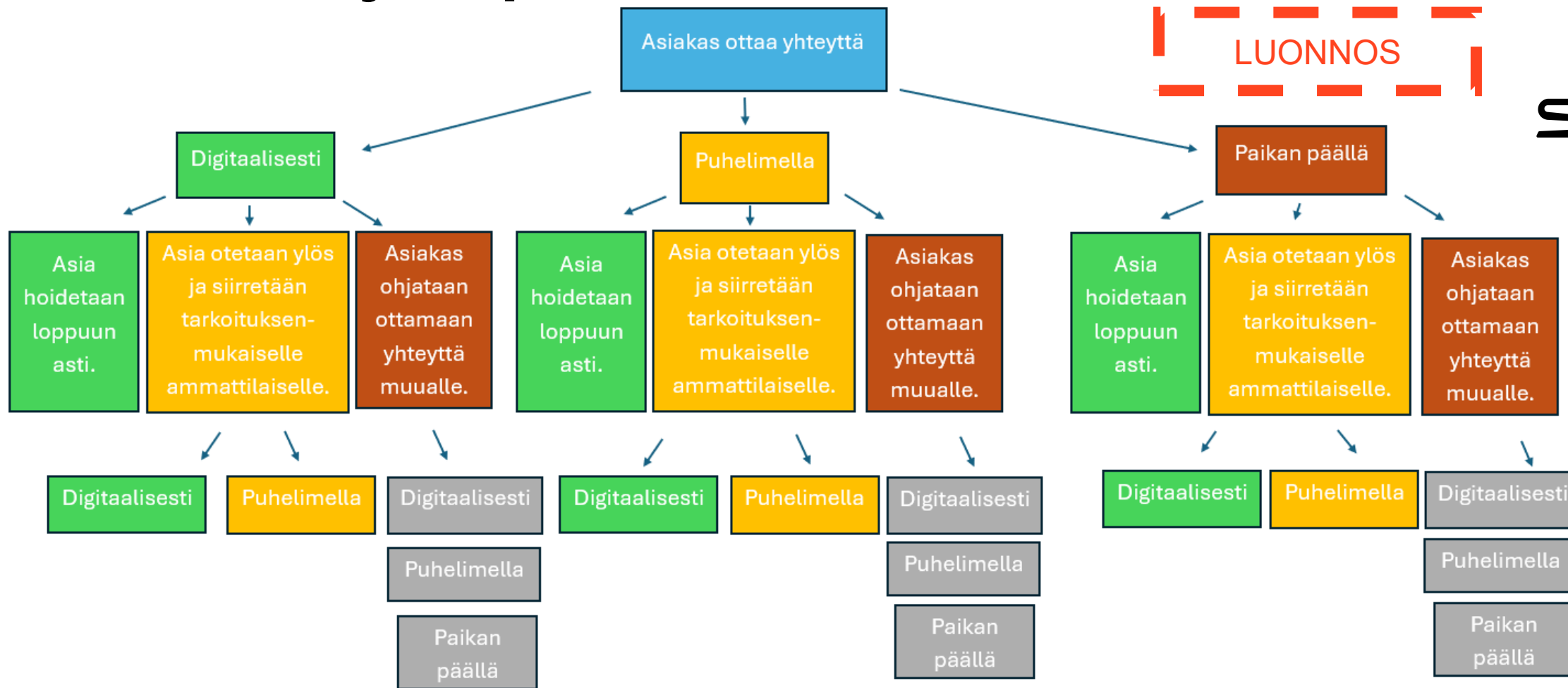
### **Varmistamme vaikuttavuuden**

- Seuraamme asiakaskokemusta ja palvelun toimivuutta mittariston avulla.
- Kehitämme toimintaa tiedon perusteella.

# Asiakasohjausprosessi, tavoitetila



SITRA



● Tavoitetila

● Hyväksyttävä, mutta epäedullinen

● Epäedullinen ja tehoton

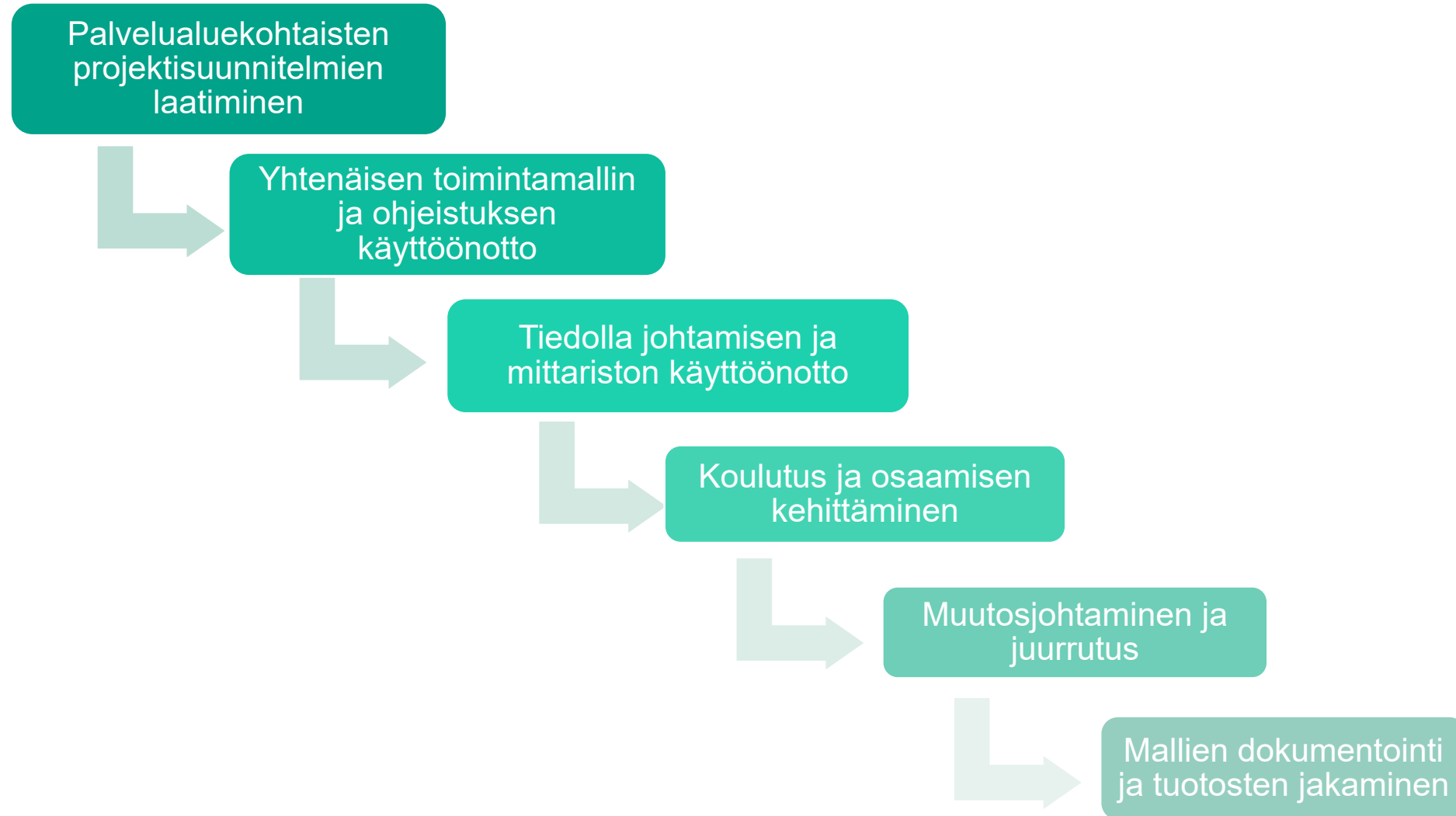
} Yhden luokun periaate

Kuva. Tapani Toiviainen

# Hankkeen vaiheet



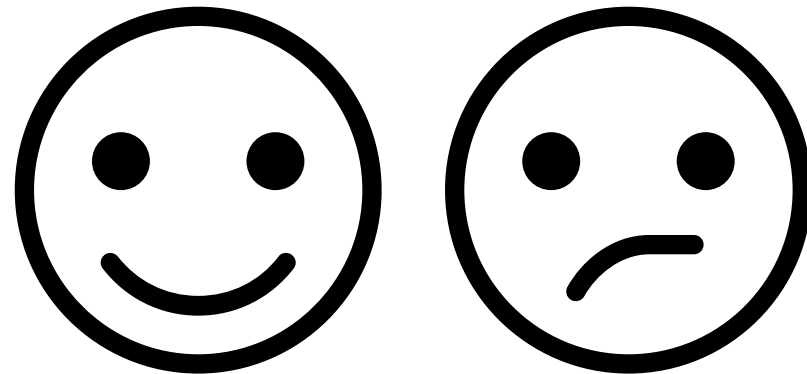
SITRA





SITRA

# Näkemyksiä, kommentteja ja keskustelua





# Kiitos