

LAPPEENRANNAN-LAHDEN TEKNILLINEN YLIOPISTO LUT
School of Engineering Science
Tuotantotalous

Marja Oikarinen

**SÄHKÖISEN ASIOINNIN EDISTÄMINEN JA ASIAKASKOKEMUKSEN
KEHITTÄMINEN IKÄIHMISTEN KOTONA ASUMISTA TUKEVIEN
PALVELUIDEN ENSINEUVOSSA**

Tarkastajat:

Apulaisprofessori Lea Hannola
Tutkijatohtori Kirsi Kokkonen

TIIVISTELMÄ

Tekijä: Marja Oikarinen

Työn nimi: Sähköisen asioinnin edistäminen ja asiakaskokemuksen kehittäminen ikäihmisten kotona asumista tukevien palveluiden ensineuvossa

Vuosi: 2019

Paikka: Lappeenranta

Diplomityö. Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto LUT, Tuotantotalous.

74 sivua, 20 kuvaa ja 4 liitettä

Tarkastajat: Lea Hannola, Kirsi Kokkonen

Hakusanat: asiakaskokemus, digitaaliset palvelut, asiakaspalvelukeskus, terveydenhuolto

Keywords: customer experience, digital services, customer service centre, healthcare

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää miten Eksoten Iso Apu-palvelukeskuksen ensineuvon sähköisten asiointipalveluiden käyttöä voidaan edistää ja asiakaskokemusta kehittää haettaessa ikäihmisille kotona asumista tukevia palveluita. Tutkimuksessa selvitetään ensineuvoa koskevan alkuarviointi- ja palveluohjausprosessin toimintaa asiakkaan palveluhakutoiminnan näkökannalta, ensineuvon asiakaskokemusta, sähköisen asioinnin käytön esteitä ja siihen liittyviä toiveita käytön lisäämiseksi.

Iso Apu-palvelukeskuksen ensineuvossa ei ole aiemmin tutkittu asiakastyytyväisyyttä. Tutkimus osoitti, että ensineuvon tuottama asiakaskokemus on varsin positiivinen ja miellyttävä. Palveluohjaaja saadaan kiinni nopeasti, ja asiakkaiden kohtaaminen on ystävällistä ja asiantuntevaa. Tutkimus vahvisti myös, että yhä enenevässä määrin asiointikokemukset alkavat jo asiakkaiden itsenäisillä verkkosivuvierailulla tietoa etsien. Tämä tutkimus toimii nykytila-analyysinä, josta Iso Apu-ensineuvo saa pohjatiedot tulevaisuuden jatkokehitykselle. Pienillä investoinneilla datan keräämiseen ja laadun varmistamiseen voi tulevina vuosina nopeuttaa tekoälyratkaisujen käyttöönottoa palvelukeskuksessa. Asiakkaiden asiointipolkuja kannattaa myös jatkotutkia. Puheluiden määrän kasvaessa liiketoimintaprosessien mallintamisella ja asiointivirtojen simuloinnilla saadaan kokonaiskuva ensineuvon palveluohjaukseen tarvittavasta resursoinnista.

ABSTRACT

Author: Marja Oikarinen

Title: Promoting digital services and developing customer experience in home living supporting services for elderly people

Year: 2019

Place: Lappeenranta

Master's Thesis. LUT University, Industrial Engineering and Management.

74 pages, 20 figures ja 4 appendixes

Supervisors: Lea Hannola, Kirsi Kokkonen

Keywords: customer experience, digital services, customer service centre, healthcare

Hakusanat: asiakaskokemus, digitaaliset palvelut, asiakaspalvelukeskus, terveydenhuolto

The aim of this thesis is to investigate how the customer service centre called Iso Apu, part of one social and healthcare district, could promote its digital customer services and develop the customer experience when customers seek for eligibility guidance related to home living supporting services. The first aim of this thesis is to identify areas of improvement in the service guidance process from the customer's information search perspective. The second aim is to investigate the customer experience when interacting with the customer service centre and the third aim is to identify barriers and improvement areas for the use of digital services instead of calling to the centre.

The empirical study shows that the existing customer experience is very positive. Customer experience hasn't been measured in the customer service centre before and this thesis gives Iso Apu a baseline for future development. The study shows, as well, that more and more a customer journey starts from websites, where people search the initial information. AI can be used in customer service centres already, today. With small investments at this point to data collection and data quality may benefit the customer centre in the future if AI solutions are taken into use. Business process modelling and simulation of the customer journeys could also be a further investigation area.

ALKUSANAT

Diplomityö valmistui Eksoten Iso Apu-palvelukeskuksen ensineuvolle itsenäisyyspäivämme tuntumassa tämän vuosikymmenen puolella. Haluan kiittää koko ensineuvon henkilökuntaa ja erityisesti Tarja Viitikkoa ja Jonna Hämäläistä hyvin sujuneesta yhteistyöstä.

Esitän myös suuret kiitokset työni tarkastajille apulaisprofessori Lea Hannolalle ja tutkijatohtori Kirsi Kokkoselle kannustavasta ja laadukkaasta ohjauksesta. Tukenne ja uskonne onnistumiseen oli suuressa roolissa aikataulupaineen alla.

Tämän lisäksi haluan kiittää 'uusien' opiskelukavereitani, Ida H. Mäkelää, Emma Laitista ja Vilma Saarta unohtumattomista opiskeluhetkidestä. On upeaa, että sukupolveni ja tulevaisuutemme on teidänlaisten hienojen ja älykkäiden nuorten käsissä. Teidän ansiostanne koko urakasta muodostui raskaudestaan huolimatta energisoiva ja palkitseva taival, jota en vaihtaisi pois.

Lopuksi osoitan kiitokseni vanhemmilleni ja Markulle. Kiitos vanhemmilleni niin alkuvuosien kuin viime vuosienkin tuesta. Eihän tässä vierähtänyt montakaan vuotta, mutta lopussa kiitos seisoo. Ja Markulle kiitos tuestasi, kannustuksestasi ja uskostasi kykyyni viedä työ maaliin asti.

Toivon että tästä diplomityöstä on hyötyä Eksoten alueen sosiaali- ja terveydenhuollolle ja ennen kaikkea ikäihmisille, jotka palveluita jatkossakin käyttävät.

” Dream of it and make it happen!”

9.12.2019

Marja Oikarinen

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	3
1.1	Työn tausta.....	3
1.2	Tavoitteet ja rajaus	7
1.3	Keskeisimmät käsitteet	9
1.4	Tutkimuksen toteutus.....	11
1.5	Raportin rakenne	12
2	DIGITAALISET PALVELUT	14
2.1	Digitaalisten palvelujen saavutettavuus ja ensisijaisuus.....	16
2.2	Valmius ja halu käyttää sote-huollon sähköisiä asiakaspalveluita.....	18
2.3	Laki sote-huollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä.....	20
3	ASIAKASKOKEMUS	22
3.1	Hyvän asiakaskokemuksen elementit ja mittaaminen	23
3.2	Digitaalinen asiakaskokemus.....	26
4	EKSOTE JA TUTKIMUKSEN KOHDE ISO APU-PALVELUKESKUS	28
4.1	Tutkimuksen kohde, Iso Apu-palvelukeskuksen ensineuvo.....	30
4.2	Ensineuvon palveluohjaus ja palveluohjaajan osaamisvaatimukset.....	32
4.3	Nykyinen resursointi ja työjako	34
4.4	Nykyiset ensineuvon asiointikanavat.....	34
4.5	Sähköinen palautekanava asiakaskokemuksen peilinä	37
5	TUTKIMUSMENETELMÄT	38
5.1	Tutkimusaineiston hankinta	38
5.2	Tutkimusaineiston analyysi	41
6	TULOKSET JA NIIDEN ARVIOINTI	42
6.1	Työn keskeiset tulokset.....	42

6.1.1	Asiakaspalvelun saavutettavuus	42
6.1.2	Asiakaspalvelun nopeus ja prosessin sujuvuus	47
6.1.3	Asiakaspalvelun miellyttävyys.....	48
6.2	Tulosten arviointi	50
6.3	Jatkotoimenpiteet ja suositukset	53
7	YHTEENVETO	56
8	LÄHTEET.....	58

Liite 1. Viranhaltijapäätös, Tutkimuslupa

Liite 2. Haastattelupyynnö

Liite 3. Haastattelukysymykset

Liite 4. Iso Apu -ensineuvon yhteystiedot

KUVALUETTELO

- Kuva 1.** Väestö ikäluokittain vuosina 1865-2018 (Tilastokeskus 2019)
- Kuva 2.** Eksoten kustannukset ikäryhmittäin vuonna 2018 (Eksote 2019)
- Kuva 3.** Asiakaskokemuksen nykytila-analyysin näkökulmat
- Kuva 4.** Tutkimusraportin rakenne
- Kuva 5.** Sote-huollon palvelut. Kysely yli 65-vuotiaille kansalaisille e-palveluiden käytöstä
- Kuva 6.** Sosiaali- ja terveydenhuollon e-palvelut: Säästyneet käynnit palveluittain ja alueittain koko maassa radar-kaaviona vuonna 2017.
- Kuva 7.** Kotihoidon asiakkaiden omatoimista selvitymistä lisäävän teknologian, tietokoneen, tabletin tai puhelimen, käyttö eri maakunnissa vuonna 2018 prosenttiosuuksina esitettyinä.
- Kuva 8.** Asioinnin helppous - Hyvän asiakaskokemuksen nelikenttä (Korkiakoski et al. 2016)
- Kuva 9.** Eksoten organisaatiokaavio tulosityksikkötasolla 2019
- Kuva 10.** Tutkimuksen kohde, Iso Apu ensineuvo, organisaatorakenteessa
- Kuva 11.** Ensineuvon palveluohjausprosessi Eksotessa
- Kuva 12.** Iso Apu-ensineuvon tulleet puhelut vuosina 2017-2019
- Kuva 13.** Teemapohjainen haastattelurunko
- Kuva 14.** Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen (Tuomi & Sarajärvi 2018)
- Kuva 15.** Haastateltujen tiedonsaantikanavat etsittäessä Iso Apu-ensineuvon yhteystietoja
- Kuva 16.** Iso Apu-ensineuvon aukioloaikatoiveet
- Kuva 17.** Mieltymys asioida eri kanavissa
- Kuva 18.** Sähköisen asioinnin esteet aihealueittain
- Kuva 19.** Oman asian edistymisen seuraaminen
- Kuva 20.** Ensineuvon asiakaspalvelun miellyttävyys

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Eksote alueen kuntien huoltosuhte 31.12.2018 (Tilastokeskus 2019)

Taulukko 2. Vuosien 2013-2016 kokonaisasiointimäärät Eksoten Iso Apu-ensineuvossa

Taulukko 3. Haastatteluiden yhteenveto

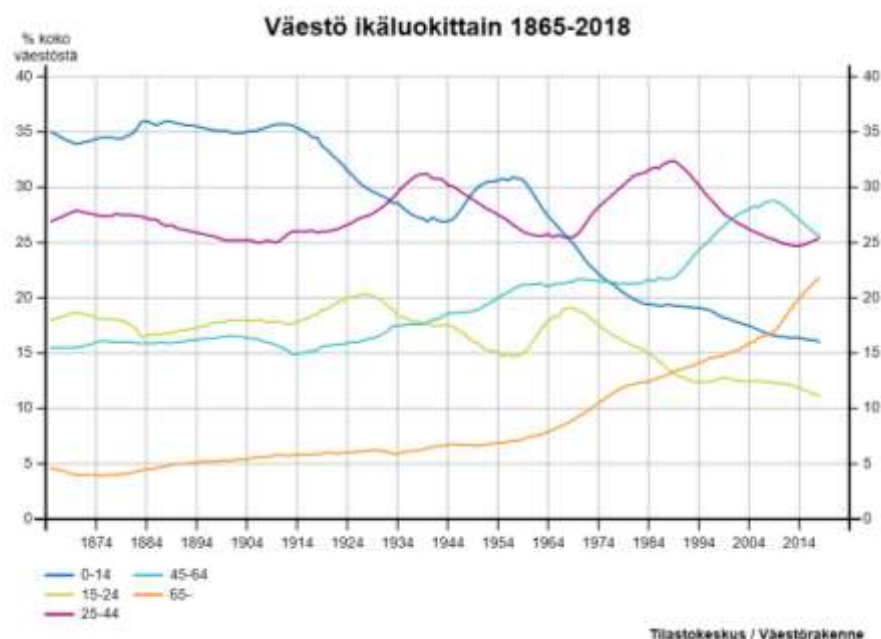
Taulukko 4. Elementtejä hyvän asiakaskokemuksen muodostumiseen

1 JOHDANTO

PwC:n (2018) tutkimuksessa tulevaisuuden terveydenhuollon määrittämisestä todetaan, että väestömuutokset, kuten ikääntyminen, aiheuttavat resurssipaineita terveydenhuollolle. Maailman väkiluvun ennustetaan kasvavan 8,6 miljardiin vuoden 2030 loppuun mennessä. Noin kolmannes väkiluvusta tulee olemaan 65-vuotiaita tai sitä vanhempia. Jotkut terveydenhuollon asiakkaista ovat jo alkaneet vaatia positiivista ja yksilöllistä asiakaskokemusta, mutta monilla terveydenhuollon organisaatioista on palvelun tuottamisessa vaikeuksia. Etenkin data ja datan keräämiseen tarvittava teknologia tulevat olemaan tärkeässä roolissa tulevaisuuden terveydenhuollossa.

1.1 Työn tausta

Julkinen hallinto on isossa rakenteellisessa muutoksessa vastatessaan kansalaisten kasvavaan sosiaali- ja terveystarpeeseen. Alla olevassa kuvassa 1. on esitetty Suomen väestö ikäluokittain vuosina 1865-2018 Tilastokeskuksen (2019b) tilastoinnin pohjalta.



Kuva 1. Väestö ikäluokittain vuosina 1865-2018 (Tilastokeskus 2019)

Kuvasta voidaan havaita, että 65 vuotta täyttäneiden suhteellinen osuus kaikista ikäluokista on ollut jo pitkään nousussa, mutta erityisesti 2000-luvulla osuus on noussut selvästi aiempaa enemmän. Vuoden 2018 lopussa 65 vuotta täyttäneitä oli 1204837 henkilöä. Samana ajankohtana alle 15-vuotiaita oli 882234 henkilöä. 15-64-vuotiaita oli 3430848 henkilöä. Kun näistä luvuista lasketaan väestöllinen huoltosuhde eli alle 15-vuotiaiden ja 65 vuotta täyttäneiden määrä 100 työikäistä kohden, oli se vuonna 2018 60,8. Väestöllinen huoltosuhde on yltänyt korkeammalle viimeksi vuonna 1959. Tämä tarkoittaa sitä, että ikärakenteemme muuttuu kovaa vauhtia, mikä näkyy julkisten kokonaismenojen kasvuna ja vaikutuksena julkisen talouden vakauteen ja taloudelliseen huoltosuhteeseen. Tilastokeskuksen (2019) arvioin mukaan on hyvin todennäköistä, että eläke- ja hoivamenot kasvavat samaa vauhtia kuin työväestö ikääntyy, mikä luo meille yhteiskunnallisen paineen saada ikäihmiset pysymään hyvinvoivina ja asumaan kotonaan mahdollisimman pitkään. Jotta tämä mahdollistuisi, tulee sosiaali- ja terveydenhuollolle niin lisä- kuin uusia palvelutarjoamatarpeita kattaen myös kotona asumista tukevien palveluiden lisäämisen ja niiden tarjoamisen asiakkaille saavutettavasti.

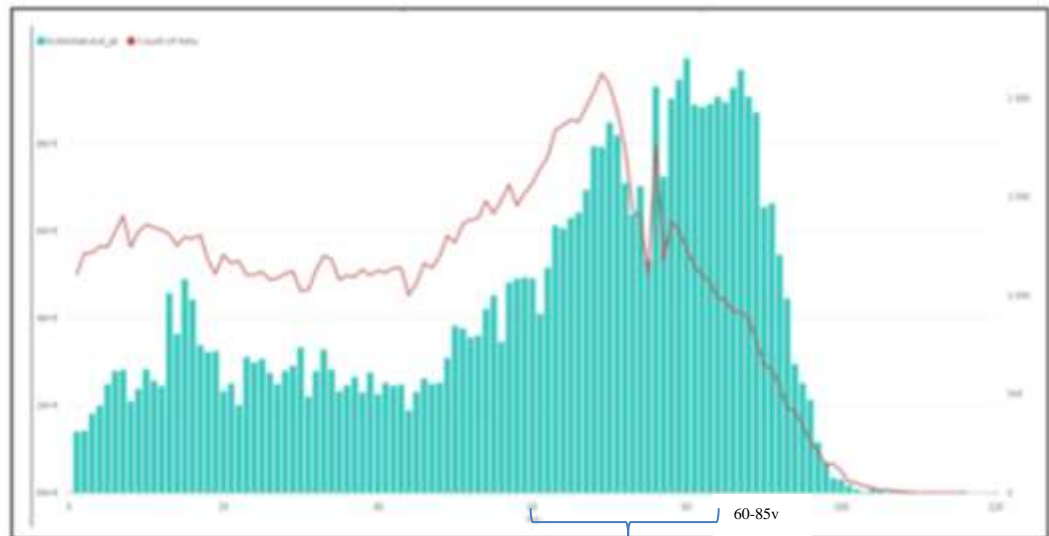
Eksote toimii Etelä-Karjalassa tuottaen sosiaali- ja terveystalvveluja alueen yhdeksälle kunnalle. Palvelualue kattaa Imatran, Lappeenrannan, Lemin, Luumäen, Parikkalan, Rautjärven, Ruokolahden, Savitaipaleen ja Taipalsaaren kunnat. Eksote on alueen suurin työllistäjä tarjoten työpaikan 5000 henkilölle, jotka palvelevat alueen Tilastokeskuksen (2019y) mukaista 128756 asukasmäärää. Saman tilaston mukaan Eksoten alueen huoltosuhde on huomattavasti maan keskiarvoa 60,8:aa korkeampi, mikä asettaa Eksoten alueelle erityishaasteita ikäihmistien kotipalvelutarpeiden lisääntyessä heidän suhteellisen määränsä kokonaisuusukasmäärästä kasvaessa edelleen lähivuosina. Alla olevassa taulukossa 1 on esitetty Eksoten alueen huoltosuhde kunnittain Tilastokeskuksen (2019y) tilaston mukaisesti.

Taulukko 1. Eksote alueen kuntien huoltosuhte 31.12.2018 (Tilastokeskus 2019)

Kunnan nimi	Alle 15-vuotiaiden ja 65 vuotta täyttäneiden määrä sataa työikäistä (15–64-vuotiaat) kohti
Imatra	73
Lappeenranta	60
Lemi	75
Luumäki	85
Parikkala	95
Rautjärvi	87
Ruokolahti	86
Savitaipale	94
Taipalsaari	69

Ainoastaan Lappeenrannan huoltosuhte oli maan keskiarvon tasolla eli 60. Parikkalan ja Savitaipaleen huoltosuhteet olivat alueen korkeimmat, yli 90. Luumäen, Ruokolahden ja Rautjärven huoltosuhteet olivat nekin korkeat yli 84. Imatra, Lemi ja Taipalsaari olivat yli maan keskiarvon välillä 69-75.

Eksoten strategiassa vuosina 2014-2018 onkin ollut keskeisinä asioina mm. toimintakykyisyyden ylläpitäminen ja digitaalisten palvelujen lisääminen. Uusi strategia vuosille 2019-2023 on vielä valmisteilla, sillä Eksotessa (2019f) odotettiin uutta maakunta- ja soteuudistusta kesäkuuhun 2018 asti. Strategialuonnos pohjaa väestökehitykseen, jossa vuoteen 2023 mennessä alueen väkiluku on laskenut 123000:een. Alla olevassa kuvassa 2. on esitetty Eksoten (2019d) kustannukset ikäluokittain vuonna 2018. Punainen käyrä kuvaa asiakasmäärää ja vihreät pylväät kustannuksia.



Kuva 2. Eksoten kustannukset ikäryhmittäin vuonna 2018 (Eksote 2019)

Kuvasta 2. nähdään, että jo vuonna 2018 suurimmat kustannukset tulivat ikäryhmistä 60 – 85 vuotta. Pidemmän aikavälin ennusteen mukaan vuoteen 2040 mennessä Etelä-Karjalan alueen sote-kustannukset putoavat kaikissa alle 75 vuoden ikäryhmissä, mutta ikäryhmän 75-84 vuotta kustannukset nousevat 37% ja ikäryhmän >85 vuotta kustannukset tuplaantuvat vuoteen 2017 verrattuna. Eksotessa on pyritty vaikuttamaan kustannuskehitykseen tekemällä strategisia valintoja ja painotettu muun muassa iäkkäiden kotona asumista. Uudessa strategialuonnoksessa Eksoten visio pysyy muuttumattomana – ”Toimintakykyisenä kotona”. Strategiaa jalkautetaan neljän toimenpideohjelman kautta:

- digitalisaatio-ohjelma
- toimintakykyohjelma
- henkilöstön hyvinvointiohjelma
- kustannusura

Tämä tutkimustyö on osa strategiassa olevaa digitalisaatio-ohjelman isompaa asiakkuudenhallinta, keinoäly ja mobiilitoiminta -kokonaisuutta, jonka tavoitteena on muun muassa hoidon- ja palveluarviointien laajentaminen. Eksote on jo

keskittänyt asiakasohjauksen maakunnallisesti, ja siihen sisältyy Eksoten iäkkäitä ja vammaisia palvelevan Iso Apu-palvelukeskuksen palveluneuvonta ja palveluohjaus sekä ensivaiheen palvelutarpeen kartoitus. Eksote kehittää toimintaansa pitkäjänteisesti, mutta kustannuskehitys tuo lisätehostamis- ja toimintatapamuutostarpeita nopealla aikajänteellä. Tämä koskee myös Iso Apu-palvelukeskuksen toimintaa ja lisää digitalisaation suomien mahdollisuuksien hyödyntämisen painetta asiakaspalvelussa samalla parantaen asiakaskokemusta ja palvelujen saavutettavuutta.

1.2 Tavoitteet ja rajaus

Väestön ikärakennemuutos lisää julkisen hallinnon menoja. Tästä syystä organisaatiot joutuvat uudelleenpohtimaan resursointiaan ja toimintatapojaan. Ikäihmisten asuessa aiempaa pidempään kotona, he tarvitsevat kasvavassa määrin kotona asumisen tukemiseen liittyviä palveluita. Ikäihmiset tai heidän omaisensa ottavat yhteyttä Eksoten Iso Apu-palvelukeskukseen pääasiassa puhelimitse, mutta myös käymällä palvelukeskuksessa tai sähköisen asioinnin kautta. Hyvän asiakaspalvelun, -kokemuksen ja palvelun saavutettavuuden takaamiseksi jatkossakin ikääntyneiden määrän kasvaessa sekä toiminnan mahdollistamiseksi ja tehostamiseksi, sähköisten palvelujen osuutta ensineuvon alkuarviointi-/ palveluohjausprosessissa tulee saada kasvatetuksi.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää miten Eksoten sosiaali- ja terveystalouden Iso Apu-ensineuvon sähköisten asiointipalveluiden käyttöä voidaan edistää ja asiakaskokemusta kehittää haettaessa ikäihmisille kotona asumista tukevia palveluita. Tutkimuksessa selvitetään ensineuvoa koskevan alkuarviointi- ja palveluohjausprosessin toimintaa asiakkaan palveluhakutoiminnan näkökannalta, ensineuvon asiakaskokemusta, sähköisen asioinnin käytön esteitä ja siihen liittyviä toiveita käytön lisäämiseksi.

Tämä tutkimustyö vastaa seuraavaan päätutkimuskysymykseen:

Miten sähköisten asiointipalveluiden käyttöä voidaan edistää ja asiakaskokemusta kehittää haettaessa ikäihmisille kotona asumista tukevia palveluita?

Päätutkimuskysymyksen vastauksen laajentamiseksi tutkimuksessa vastataan myös seuraaviin pääkysymyksen alakysymyksiin:

1. Miten nykyinen ensineuvon alkuarviointi- / palveluohjausprosessi toimii?
2. Mikä on nykyisen asiointipalvelun asiakaskokemus?
3. Mitkä asiat estävät / edistäisivät ikääntyneiden tai heidän omaistensa sähköistä asiointia ja yhteydenottoa?
4. Miten sähköistä palvelua pitäisi kehittää?

Työssä tutkitaan vain Eksoten palvelualueita ja sen Iso Apu-palvelukeskukseen liittyvää ensineuvon alkuarviointi- / palveluohjausprosessia sekä siihen liittyvää sähköisen asiointin käyttöä ja asiakaskokemusta. Diplomityön laajuuden huomioiden työn laajentaminen muihin sosiaali- ja terveysalueisiin ja muihin palveluprosesseihin ei aikataulu ja tutkimusresurssit huomioiden ole mahdollista. Sen sijaan tutkimuksen laajentaminen sopii hyvin erilliseksi jatkotutkimuskohteeksi. Asiointikanavista tutkitaan kaikkia kolmea olemassa olevaa kanavaa, mutta keskitytään Eksoten toiminnan tehostamistarpeen vuoksi digitaalisen kanavan toimintaan ja sen kehittämiseen. Työn empiirinen osa toteutetaan laadullisena tutkimuksena, jossa keskitytään varsin pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti (Eskola & Suoranta 1998). Myös Sarajärvi ja Tuomi (2018) toteavat, että yliopistojen opinnäytetöissä aineiston koko on pieni verrattuna määrälliseen tutkimukseen. Tässä tutkimuksessa raporttien analysoimisen lisäksi haastatellaan kymmentä asiakasta heti heidän puhelinasiointinsa jälkeen.

Korkiakoski ja Gerdt (2016) kuvaavat asiakaskokemuksen nykytila-analyysin jakautuvan kolmeen osaan alla olevan kuvan 3. mukaisesti.



Kuva 3. Asiakaskokemuksen nykytila-analyysin näkökulmat

Tässä työssä tutkitaan asiakaskokemusta vain asiakkaita koskevan osa-alueen osalta. Sisäisten kyvykkyyksien analysointi Eksoten johto, rekrytointi ja prosessit huomioiden ja kilpailijoiden eli muiden sote-alueiden analyysi sopivat laajemmaksi jatkotutkimuskohteeksi kattaen myös asiakaskokemuksen strategisen suunnittelun.

1.3 Keskeisimmät käsitteet

Tämän tutkimuksen keskeisimmät käsitteet ovat asiakaskokemus, digitaalinen palvelu, iäkkäiden ensineuvo, palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointi. Käsitteet on määritelty tässä luvussa lyhyesti ja täydentyvät tutkimuksen teorialuvuissa.

Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on subjektiivinen käsitys, jonka asiakas muodostaa vuorovaikutuskokonaisuudesta tuotteita tai palveluja tarjoavan organisaation kanssa. Vuorovaikutus kattaa kaikki asiakkaan kontaktit organisaatioon ja niiden

herättämät reaktiot ja tunteet. Asiakaskokemus on kokonaisvaltainen käsite, joka muodostuu asiakassuhteen aikana.

Digitaalinen palvelu

Digitaaliset palvelut ovat tiedon ja sisällön sähköistä jakamista useissa eri alustoissa ja eri laitteita käyttäen, kuten internetissä ja mobiilisti.

Iäkkäiden ensineuvo

Kunnan tarjoama neuvontapalvelu iäkkäille kuntalaisille, heidän omaisilleen ja läheisilleen. Ensineuvo on tarkoitettu niille iäkkäille, joilla ei ole kotonaan vielä mitään kotona asumista tukevia palveluja. Toiminnan tarkoituksena on tarjota mahdollisuudet ikäihmisten toimintakyvyn, voimavarojen ja omatoimisuuden ylläpitämiseen. Lisäksi tarkoituksena on ehkäistä iäkkäiden kuntalaisten sosiaali- ja terveysongelmia.

Palveluohjaus

Palveluohjaus on neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia huomioiden sosiaaliset verkostot ja koko hyvinvointijärjestelmän tarjoamat palvelut. Palveluohjaus lähtee asiakkaiden tarpeista. Palvelu on ystävällistä asiakaskohtaamista, joka tapahtuu puhelimesta, kasvokkain tai sähköisesti.

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arvioinnissa iäkkäälle tehdään alkukartoitus tiedustellen päivittäisen hoivan ja hoidon tarvetta. Arvioinnissa selvitetään onko iäkkäällä haasteita esimerkiksi lääkkeiden otossa, siivouksessa tai selviytymisessä itsenäisesti kotona. Arvioinnin yhteydessä jaetaan tietoa ja valistetaan, ohjataan ja neuvotaan palveluissa ja niiden hakemisessa. Tarkoituksena on varmistaa, että ikääntyneet saavat ajoissa apua.

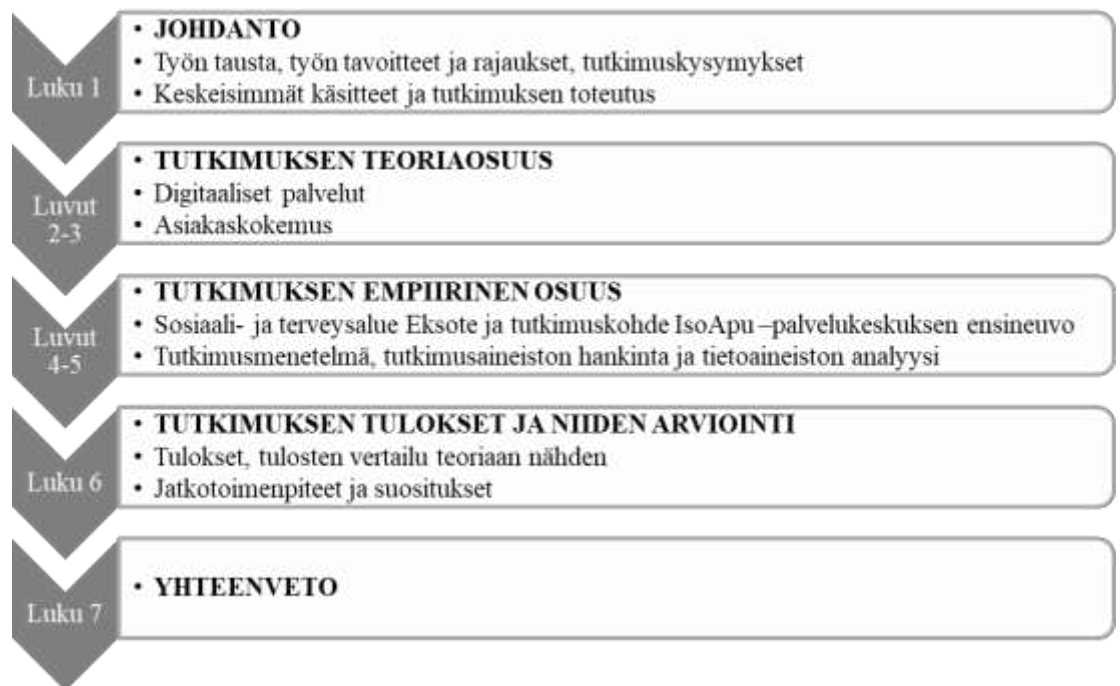
1.4 Tutkimuksen toteutus

Tämä tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, joka sopii Järvenpään (2006) mukaan tutkimusmenetelmänä tutkimukseen, jossa pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa ja ymmärtämään tiettyä toimintaa subjektin eli aktorin näkökulmasta. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan laadullisen tutkimuksen yleisimmät tiedonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisista dokumenteista kerätty tieto. Erilaisia menetelmiä voidaan yhdistellä, niitä voidaan käyttää erikseen tai rinnakkain tutkittavan pulman ja tutkimusresurssien mukaan. Tutkittaessa selvää orientoivaa käyttäytymistä, eli erilaisia aikomuksia käyttäytyä jollain tavalla, on kysymiseen perustuva aineistonkeruutapa soveliaain. Kun halutaan tietää mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii, kuten toimii, niin haastattelu ja kysely ovat sopivimmat tiedonkeruumenetelmät.

Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla Eksoten Iso Apu-palvelukeskuksen palveluohjaajaa ja keräämällä tiedot palveluneuvontaa ja –ohjausta sekä ensivaiheen palvelutarvetta koskevista asiointimääristä. Tämän lisäksi haastateltiin kymmentä palvelukeskukseen soittanutta asiakasta soittamalla heille erikseen takaisin heti palvelukeskusasioinnin jälkeen, loka- ja marraskuun 2019 aikana. Haastatteluun valikoituivat omassa palvelukeskusyhteydenotossaan haastatteluluvan antaneet kymmenen asiakasta. Haastattelujen tavoitteena oli selvittää asiakaskokemusta ja asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun, asiointikäyttäytymistä sisältäen syyn asioida puhelimitse sähköisen asioinnin sijaan ja mahdollisia esteitä ja toiveita sähköiseen palveluun siirtymiselle. Haastattelumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, jossa Järvenpään (2006) mukaan kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastausvaihtoehtoja ei ole annettu etukäteen. Näiden lisäksi analysoitiin Iso Apu-verkkosivujen palautekanavan kautta tulleet palautteet vuoden 2019 osalta. Tutkimusmenetelmiä on kuvattu tarkemmin tämän tutkimusraportin luvussa 5.

1.5 Raportin rakenne

Tämä raportti koostuu viidestä pääosasta, joita ovat johdanto, teorialuvut (luvut 2-3), soveltavat luvut (luvut 4-9), tulokset ja niiden arviointi sekä yhteenveto. Nämä pääosat muodostuvat edelleen useista alaluvuista. Kuvassa 4. on esitetty tämän tutkimusraportin rakenne.



Kuva 4. Tutkimusraportin rakenne

Tutkimusraportin ensimmäisessä luvussa, johdannossa, kuvataan työn tausta, työn tavoitteet ja rajaukset, tutkimuksen toteutus ja tämän raportin rakenne. Luvussa kuvataan myös väestön ikärakenteen kehittymistä, mikä on oleellinen osa taustoitusta. Luvun tarkoituksena on selkeyttää lukijalle, miksi ja miten tutkimus tehdään, ja mikä on tutkimuksen ja tämän raportin sisältökokonaisuus.

Luvuissa 2 ja 3 käsitellään tutkimuksen teoriaa. Luvussa 2 määritellään digitaalisten palveluiden kokonaisuus kattaen uusien teknologioiden mahdollistamat ratkaisut. Luvussa esitellään myös laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta ja sosiaali- ja

terveyspalveluissa huomioitava yksityisyyden suoja. Luvun lopussa käsitellään ikäihmisten valmiuksia ja halua käyttää sähköisiä palveluja. Luvussa 3 pohditaan asiakaskokemusta, hyvän asiakaskokemuksen elementtejä ja digitaalista asiakaskokemusta.

Luvut 4-5 sisältävät tutkimuksen empiirisen osan. Niissä käydään tarkemmin läpi sosiaali- ja terveysalue Eksotea, sen osana olevaa tutkimuskohdetta Iso Apu-palvelukeskusta ja asiakkaiden käyttämiä palveluhakuprosessia ja -menetelmiä. Luvuissa kuvataan myös tarkemmin nykyisiä asiointikanavia asiakkaan näkökulmasta katsottuna, aineistohankintaa ja haastatteluja. Luvussa 5 käydään läpi tutkimusmenetelmä, tutkimusaineiston hankinta ja tietoaaineiston analyysi. Luvussa 6 esitellään haastattelujen tulokset ja arvioidaan niitä. Lopuksi luvussa 7 käydään läpi tutkimuksen yhteenveto.

2 DIGITAALISET PALVELUT

Gartner (2020) esittää, että digitaalinen liiketoiminta, jossa fyysisen ja virtuaalisen maailman rajat hämärtyvät, muokkaa toimialoja, markkinoita, liiketoimintamuotoja ja organisaatioita. Gartnerin (2016) mukaan tarvitsemme uudenlaisen infrastruktuurin, joka ei pelkästään muuta liiketoimintoja, vaan myös ihmisten elämäntapoja. Ohjelmistot ja IT-palvelut tulevat olemaan keskeisessä roolissa, kun tätä uutta niin sanottua sivilisaatioinfrastruktuuria kehitetään. Uusi digitaalinen alusta muodostuu Gartnerin (2016) mukaan viidestä toimialueesta: laitteiden internetistä (IoT), tiedosta, ekosysteemistä, perinteisistä tietojärjestelmistä ja asiakaskokemuksesta.

Yksi nopeimmin kehittyvistä teknologiaratkaisuista on monikanavainen asiakaspalvelu. Korkiakosken & Gerdtin (2016) mukaan maailma on muuttunut ympärillämme, mutta silti monet organisaatiot palvelevat edelleen asiakkaitaan puhelimitse ja / tai sähköpostitse. Moni asiakaspalvelukeskus käyttää edelleen jaettua sähköpostilaatikkaa vastatessaan asiakkaitensa kyselyihin ja tarpeisiin. Tämä toimintamalli ei ole tae hyvästä asiakaskokemuksesta tai se on jopa täysin muuta kuin asiakas mieltää hyväksi palvelukokemukseksi. Gartnerin (2016) mukaan laajaa teknologiatarjontaa tuleekin lähestyä integroituna toiminnallisuuksien ekosysteeminä ennemmin kuin toisistaan irrallaan ja organisaatioiden osastokohtaisesti tehtävinä päätöksinä ja järjestelminä Näin voidaan vaikuttaa kokonaisasiakaskokemukseen. Tekoälyä voidaan hyödyntää osana tätä kokonaisasiakaskokemuksen luomista esimerkiksi niin sanotuissa chat-palveluissa, sosiaalisessa mediassa tunneanalyysien teossa, roskapostisuodattimissa ja tuote- ja palvelusuosituksissa. Asiakaspalvelukeskuksissa tekoälyä voidaan hyödyntää kirjoitetun tekstin, kuvien ja keskuksen tulevien puheluiden äänen analysoinnissa. Gartner (2019) uskoo, että tekoälyllä hoidetaan 15% kaikesta asiakaspalvelukeskusten yhteydenpidosta vuoteen 2021 mennessä. Teknologiatoimittaja Microsoftin Laghaeian (2019) ohjeistaa, että organisaatioille on tärkeää ensimmäisessä vaiheessa alkaa kerätä tietoja, esimerkiksi puhelutallenteita, että niillä on laadukasta dataa käytettävissään

toisessa vaiheessa, jossa tietoja aletaan analysoida. Ääni, tunteet ja sanat voidaan yhdistää analyysissä ja siitä tunnistaa asiakastyytyvyyden taso. Tulokset voidaan raportoida visuaalisesti värejä ja diagrammeja käyttäen. Korkiakosken ja Gerdtin (2016) mukaan moderneja asiakaspalveluratkaisuja ovat muun muassa chat-palvelu eli mobiililaitteen näytöllä tapahtuva pikaviestintä, itsepalveluportaalit, joissa esimerkiksi itse ylläpidetään omia tietoja ja tilauksia ja tietämuskannat. Erityisesti pikaviestipalvelut ovat lisääntyneet viime aikoina. Ihmisten asioidessa verkossa etsien tietoa, heitä voidaan tukea ja sitä kautta nopeuttaa ratkaisun löytämisessä. Korkiakosken ja Gerdtin (2016) mukaan verkkokaupan lisäksi pikaviestipalvelut tukevat hyvin myös palveluja varattaessa.

Ahvenainen et al. (2017) toteavat asiointikokemuksen alkavan useimmiten asiakkaiden itsenäisillä verkkosivuvierailulla tietoa etsien ja hakukoneita hyödyntäen. Asiakkaiden toiminnan muuttuessa entistä itsenäisemmäksi verkkoasioinnin myötä, tulee organisaatioiden pohtia uudelleen verkkopalvelujaan perinteisen fyysisen asiakaspalvelukäynnin sijaan. Verkkosivujen tulee olla selkeät ja niiden rakenne ja sisältö sellaisia, että organisaatiota, sen palveluita ja tuotteita koskevat tiedot nousevat esiin hakukoneita käytettäessä. Tietämuskannalla tarkoitetaan itsestään päivittyvää tietokantaa, josta yleisimmin kysytyt kysymykset ja vastaukset löytyvät älykkään indeksoidun haun avulla. Käyttöjärjestelmä ohjaa asiakkaan löytämään oikeat vastaukset itse. Tämä paitsi nopeuttaa asiakkaan tiedonsaantia myös vähentää tarjoavan organisaation asiakaspalvelun kustannuksia yleisimpien kysymysten ja vastausten ollessa suoraan avoimessa tietokannassa. Yleisimmin kysytyjen asioiden listoja yrityksillä on ollut jo pitkään, mutta itse päivittyvä, indeksoituva tietokanta auttaa oikeasti asiakkaita löytämään halutut, ajantasaiset tiedot. (Korkiakoski & Gerdt 2016).

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaisesti viranomaistenkin on huolehdittava siitä, että sähköinen kanava on asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto. Sähköisestä asiointista halutaan helpoin ja nopein tapa hoitaa viranomaisasioita. Julkisen hallinnon sähköisten palvelujen tulee olla toimivia, helpokäyttöisiä ja turvallisia. Sähköisten palvelujen rakentamisessa keskeistä on käyttäjakeskeinen

suunnittelu, palveluprosessien uudistaminen, palvelujen yhteen toimivuus sekä tietoturva- ja tietosuojat. (Valtiovarainministeriö 2019a) Nykyvaatimukseen kuuluu myös, että palveluiden tulee olla saatavilla asiakkaille myös monikanavaisesti ja ympärivuorokautisesti. Mitä enemmän sähköisiä palveluja käytetään, sitä enemmän julkinen palvelutuotanto tehostuu.

2.1 Digitaalisten palvelujen saavutettavuus ja ensisijaisuus

Julkishallinnon palveluiden digitalisointiin kuuluu oleellisena osana saavutettavuuden edistäminen. Saavutettavuus voidaan kuvata asiakaslähtöisenä suunnitteluna, jossa otetaan huomioon erilaiset olosuhteet ja tarpeet. Saavutettavuus lisää yhdenvertaisuutta digitalisoituvassa yhteiskunnassa ja tekee itsenäisen asioinnin mahdolliseksi yhä useammalle ihmiselle. (Etelä-Suomen aluehallintovirasto 2019) Tilastokeskus (2019) arvioi, että Suomessa on yli miljoona ihmistä, joiden voi olla vaikeaa käyttää verkkopalveluja, etenkin jos palvelujen saavutettavuuteen ei ole kiinnitetty huomiota. Saavutettavuuden neljä peruseriä Euroopan parlamentin ja Euroopan unionin neuvoston (2016) saavutettavuusdirektiivin mukaan ovat: kuinka palvelut havaitaan, kuinka niitä hallitaan, kuinka ymmärrettäviä ne ovat ja kuinka toimintavarmoja ne ovat. Havaittavuuteen liittyy tietojen ja käyttöliittymän osien esittäminen käyttäjille tavoilla, jotka he voivat havaita. Hallittavuuteen kuuluu käyttöliittymän osien ja navigoinnin hallittavuus. Ymmärrettävyydellä tarkoitetaan sitä, että tietojen ja käyttöliittymän toiminnan on oltava käsitettäviä ja toimintavarmuus kuvaa sitä, että sisällön on oltava riittävän toimintavarma, jotta hyvin erilaiset asiakassovellukset, mukaan lukien avustavat teknologiat, voivat tulkita sitä luotettavasti.

Julkista hallintoa koskeva laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (60/2018) tuli voimaan 1.4.2019. Sen taustalla on Euroopan parlamentin ja Euroopan unionin neuvoston (2016) saavutettavuusdirektiivi 2016/2102, jossa säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista valvoa saavutettavuuden toteutumista. Direktiivi vaatii viranomaisia tuottamaan digitaaliset palvelut saavutettavina eli niiden sisällön on oltava Finlexin (2019a)

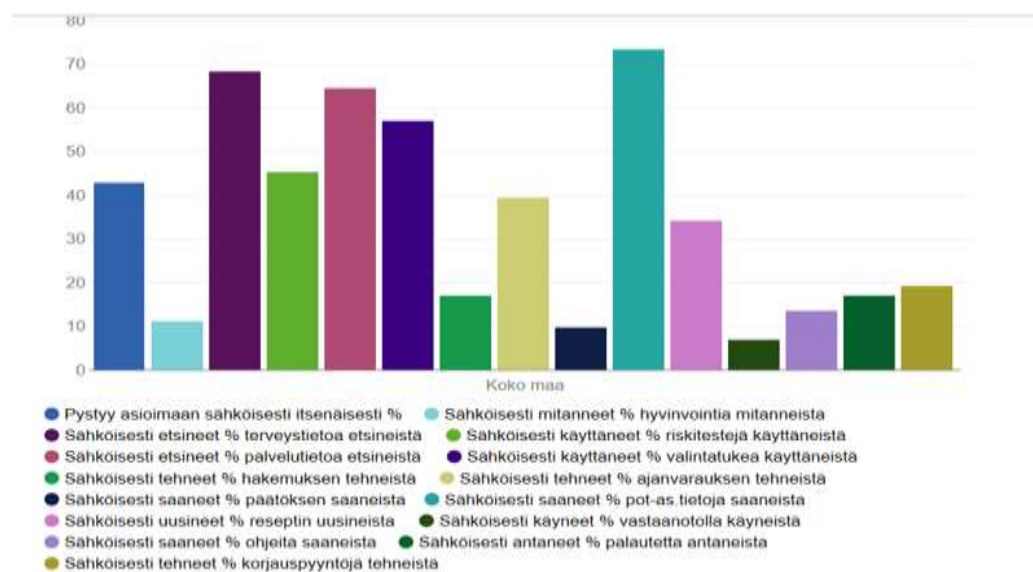
mukaan suunniteltu siten, että kaikki käyttäjäryhmät voivat käyttää sivustoa ilman lisälaitteita tai avustavien laitteiden kanssa. Valtiovarainministeriön määritelmä pohjaa Finlexiin. Verkkosivujen ja mobiilisovellusten sekä niiden sisältöjen tulee olla sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan. (Valtiovarainministeriö 2019a). Lain vaatimusten täytäntöönpano tehdään asteittain 23. syyskuuta 2019 alkaen ja siinä neuvoo ja sitä valvoo Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Saavutettavuusvaatimukseen sovellettava aikataulu:

- Ennen 23.9.2018 julkaistujen verkkosivustojen pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.9.2020 ja mobiilisovellusten 23.6.2021
- 23.9.2018 ja sen jälkeen julkaistujen verkkosivustojen pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.9.2019
- Ennen 23.9.2019 julkaistuihin intranetteihin saavutettavuusvaatimuksia sovelletaan vain, jos koko intranet uudistetaan
- 23.9.2019 tai sen jälkeen julkaistavien viranomaisten ja julkisoikeudellisten laitosten intranet-sivustot tulee julkaista suoraan saavutettavuusvaatimusten mukaisina

Laissa säädetään myös digipalvelujen ensisijaisuudesta eli viranomaiset ovat velvoitettuja tarjoamaan kansalaisille ensisijaisena vaihtoehtona saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja. Viranomaisten on järjestettävä henkilön asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvä viestintä ja asiointi niin, että asiakkailta on aina käytettävissä sähköinen kanava. Vaikka kansalaiset asioivat viranomaisten kanssa ensisijaisesti digitaalisesti, heitä ei kuitenkaan velvoiteta siihen. Digitaalisten palveluiden ensisijaista käyttöä edistetään parantamalla digitaalisten palvelujen laatua ja saavutettavuutta. Valtiovarainministeriön mukaan palveluiden hyvä laatu vaikuttaa asiakkaiden haluun käyttää ja siirtyä käyttämään digitaalisia asiointipalveluita. (Valtiovarainministeriö 2019b).

2.2 Valmius ja halu käyttää sote-huollon sähköisiä asiakaspalveluita

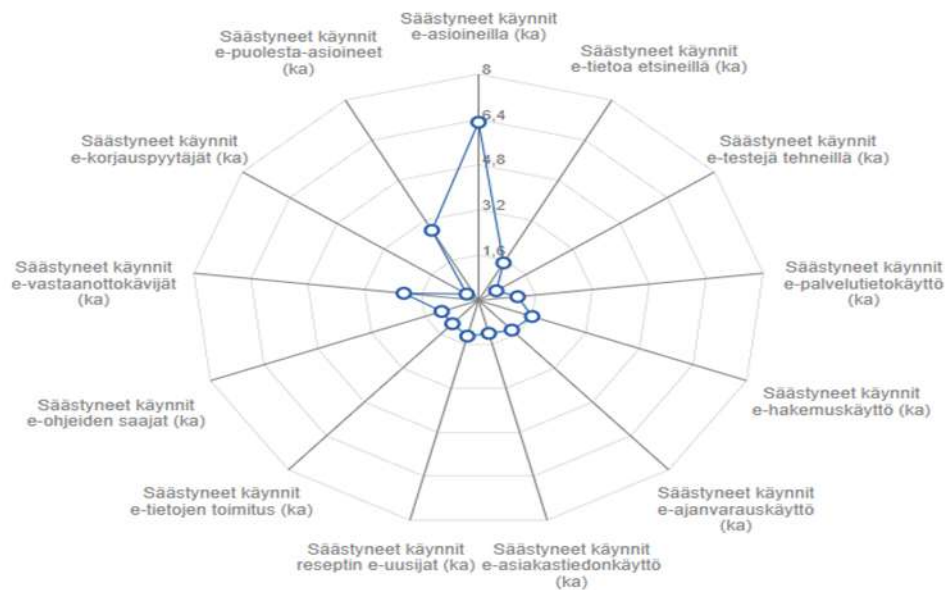
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on tutkinut kansalaisten valmiuksia käyttää digitaalisia palveluita sosiaali- ja terveydenhuollossa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2017) tutkimuksesta koskien kansalaisten sosiaali- ja terveydenhuollon e-palveluiden käyttöä kuvasta 5. nähdään, että jopa yli 40% yli 65 vuotiaista ilmoittaa pystyvänsä asioimaan sähköisesti itsenäisesti (ensimmäinen pylväs).



Kuva 5. Sote-huollon palvelut. Kysely yli 65-vuotiaille kansalaisille e-palveluiden käytöstä

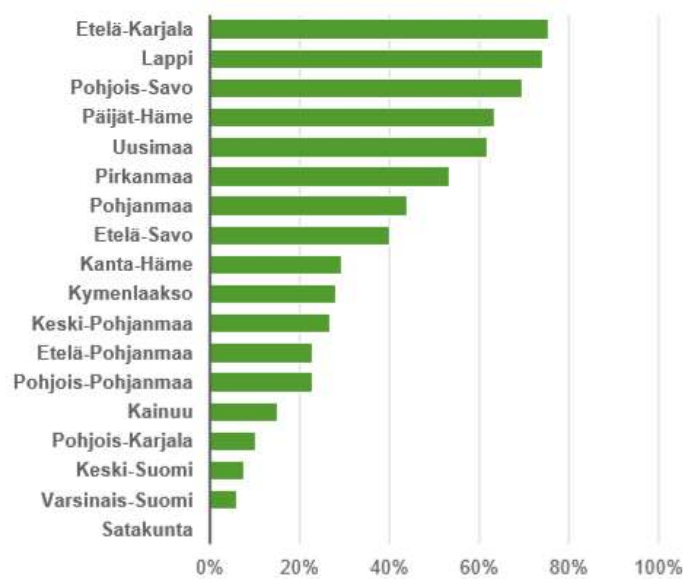
Eriyksen korkeiksi luvut nousevat, kun puhutaan potilasasiatietojen (turkoosi pylväs) tai valintatuen (sähkönsininen pylväs) käyttämisestä sähköisesti ja kun on etsitty terveys- (luumun värinen pylväs) tai palvelutietoa (purpura pylväs) sähköisesti. Käyttöä voitaisiin saada suhteellisen helposti lisättyksi perustoiminnoissa muun muassa reseptin sähköisessä uusinnassa ja ajanvarauksen sähköisessä tekemisessä. Nämä vaativat vain valistusta ja lyhyen neuvonnan, minkä jälkeen käyttö lisääntyy sen helppouden vuoksi. Kuvassa 5. esitetyn tutkimuksen tuloksia voidaan analysoida myös siten, että tutkitaan e-palvelujen avulla säästyneiden käyntien määrää. Kun yksittäisen käynnin keskimääräinen arvo tunnetaan, voidaan säästyneiden käyntien määrä muuttua euromääräiseksi arvoksi. Kuvassa 6. on esitetty Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2019) tutkimuksen

mukaiset säästyneet käynnit palveluittain koko maata ja kaikkia ikäryhmiä koskien. Suurimmat säästyneiden käyntien määrät ovat tulleet sähköisesti asioineista ja sähköisesti toisen puolesta asioineista. Sen sijaan sähköisesti korjauspyyntöjä tehneiden osalta eivät säästyneiden käyntien määrät ole vielä kohonneet.



Kuva 6. Sosiaali- ja terveydenhuollon e-palvelut: Säästyneet käynnit palveluittain ja alueittain koko maassa radar-kaaviona vuonna 2017.

Kunnat ovat lisänneet myös tietotekniikkavälineiden määrää asiakkaiden kodeissa osana kotihoidon mahdollistamista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksen (2018) pohjalta kuvasta 7. voidaan todeta, että maakunnista Päijät-Hämeessä ja Etelä-Karjalassa tablettien käyttö on jo yli 60 prosenttia.



Kuva 7. Kotihoidon asiakkaiden omatoimista selviytymistä lisäävän teknologian, tietokoneen, tabletin tai puhelimen, käyttö eri maakunnissa vuonna 2018 prosenttiosuuksina esitettynä.

Teknologian hyödyntäminen on yksi keskeisimmistä yksittäisistä tekijöistä, joilla on merkitystä ratkaisuja etsittäessä tulevaisuuden resurssihaasteeseen sosiaali- ja terveystoimissa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2018) mukaan teknologiaa käytetään työntekijöiden toiminnanohjaukseen ja vapautetaan työaika kotihoidon asiakkaille. Teknologia parantaa myös ikäihmisten kotona asumisen mahdollisuuksia.

2.3 Laki sote-huollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä

Sähköisiin palveluihin siirryttäessä on huomioitava, mitä vaatimuksia laki asettaa asiakastiedon käsittelylle. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä astui voimaan 9.2.2007. Finlexin (2019b) mukaan tarkoituksena on edistää toimialan tietoturvallista sähköistä asiakastietojen käsittelyä. Lailla toteutetaan muun muassa yhtenäinen sähköinen potilastietojen käsittely- ja arkistointijärjestelmä ja edistetään potilaan tiedonsaantimahdollisuuksia. Laki koskee sekä julkisen hallinnon että yksityisiä

palveluntuottajia ja palvelun järjestäjiä. Tietojärjestelmällä tarkoitetaan asiakastietojen sähköistä käsittelyä varten toteutettua ohjelmistoa tai järjestelmää, jonka avulla tallennetaan ja ylläpidetään asiakas- tai potilasasiakirjoja ja niissä olevia tietoja sekä kerätyistä tiedoista muodostettua automaattisen tietojenkäsittelyn avulla ylläpidettävää tiedostoa tai tietovarantoa, jonka valmistaja on erityisesti suunnitellut sosiaali- tai terveydenhuollon asiakas- tai potilasasiakirjojen ja niissä olevien tietojen käsittelyyn; lisäksi tietojärjestelmällä tarkoitetaan välityspalvelua, jolla sosiaali- tai terveydenhuollon asiakastietoja välitetään lain 14 §:n 1 momentissa tarkoitettuihin Kansaneläkelaitoksen ylläpitämiin valtakunnallisiin tietojärjestelmäpalveluihin. (Finlex 2019b) Vaatimuksena on, että asiakastietojen sähköisessä käsittelyssä tulee turvata tietojen saatavuus ja käytettävyys. Asiakastietojen tulee säilyä eheinä ja muuttumattomina koko niiden säilytysajan. Sähköisestä asiakasasiakirjasta tulee olla vain yksi alkuperäinen tunnisteella yksilöity kappale. Alkuperäisestä asiakirjasta voidaan palvelun toteuttamiseksi tai muusta perustellusta syystä ottaa jäljennös, josta tulee ilmetä asiakirjan olevan jäljennös.

Palvelujen antajan tulee kerätä asiakasrekisterikohtaisesti kaikesta asiakastietojen käytöstä ja jokaisesta asiakastietojen luovutuksesta seurantaan varten lokitiedot lokirekisteriin. Asiakastietojen sähköisessä käsittelyssä asiakas, sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palvelujen antaja, muu asiakastietojen käsittelyn osapuoli ja näiden edustajat sekä tietotekniset laitteet tulee tunnistaa luotettavasti. Potilastietoja käsittelevien henkilöiden, palvelujen antajien, tietoteknisten laitteiden sekä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen tunnistaminen edellyttää lisäksi todentamista. (Finlex 2019b)

3 ASIAKASKOKEMUS

Korkiakosken ja Gerdtin (2016) mukaan monet organisaatiot pitävät digitalisaatiota yhtenä keskeisenä osana asiakaskokemuksen kehittämisessä. Digitalisaatio ja tietoteknisiin ratkaisuihin liittyvät järjestelmä- ja teknologiainvestoinnit ja mittaamisen kehittäminen liitetäänkin usein keskusteluun asiakaskokemuksesta. Forresterin (2019) mukaan organisaatioiden tulee työstää tietohallintojohtajansa kanssa ajantasainen, asiakaskokemusta asioinnin alusta loppuun saakka seuraava järjestelmäratkaisu. McKinseyn Dörner & Edelman (2015) toteavat, että digitaalisuuden avulla voidaan tuoda lisäarvoa hyvään asiakaskokemukseen tähtääviin prosesseihin. Tässä luvussa käsitellään asiakaskokemusta, niitä elementtejä, joista asiakaskokemus syntyy ja digitaalisten palveluiden käyttöön liittyvää asiakaskokemusta.

Yhä useampi suomalainen organisaatio on tajunnut, että asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia on kuunneltava. Asiakaskokemus tunnistetaan kiinnostavaksi mahdollisuudeksi ja keinoksi kehittää toimintaa, mutta ymmärrys asiakaskokemuksesta on edelleen ohutta. Valitettavan moni organisaatio jättää edelleen kohtaamiset sattuman varaan. (Korkiakoski & Gerdt 2016) Vastaavasti Forresterin (2019) asiakasdatan mukaan, 55%:lla yrityksistä on edelleen naivistinen kuva asiakkuuksista tai ne ovat vain vähän asiakkuuksistaan tietoisia, jolloin asiakaskokemus jää hyvin aloittelijamaiselle tasolle. Aloittelijat täyttävät aikanaan esiintyneitä asiakastarpeita, eivätkä ole kiinnostuneita siitä, mitä asiakkaat juuri tänä päivänä tarvitsevat, saati tulevaisuudessa. Näiden aloittelijoiden mielestä asiakkuudet pysyvät suhteellisen vakaina, joten ne eivät tarvitse erityistä huolenpitoa. Aloittelijat kohtaavat asiakkaat yksittäisissä tapahtumissa ajattelematta asiakaskokemusta kokonaisvaltaisesti alusta loppuun ja heidän yhteistyökumppaneinaan on usein samankaltaisia asiakaskokemukseen kevyesti suhtautuvia organisaatioita, sillä aloittelijat suhtautuvat myös kumppaneihinsa samalla tavalla kuin asiakkuuksiinsa - ne eivät tarvitse jatkuvaa yhteydenpitoa.

On kovin yleistä, että asiakastyytyväisyyttä mitataan ja arvostelijoita pyritään hoitamaan, mutta laajemmalla tasolla asiakaskokemus ei ole toimintaa ohjaava tekijä. Parhaiden organisaatioiden johtajat priorisoivat asiakaskokemuksen kannalta keskeisten ongelmien ratkaisemisen. Nämä organisaatiot ovat valmiita panostamaan prosesseihin, rahoitukseen ja strategiaan. Vuonna 2017 tehdyssä tutkimuksessa kävi ilmi, että Asiakaskokemusten johtamista tutkitaan Suomessa CPXA:n (2019) tekemällä selvityksellä. Vuonna 2018 93 prosenttia selvitykseen osallistuneista organisaatioista ilmoitti asiakasajattelun olevan heidän strategiassaan, ja 61 prosentissa yrityksistä yksi strategian päätavoitteista oli asiakkuuskokemusten kehittäminen. Vastausten perusteella vuonna 2019 halutaan kehittää erityisesti asiakkuuskokemusta ja -strategiaa. Tärkeimmät panostukset tehdään monikanavaisen asiakkuuskokemuksen kehittämiseen, sähköisiin kanaviin ja sosiaaliseen mediaan. (CPXA 2019).

3.1 Hyvän asiakaskokemuksen elementit ja mittaaminen

Forrester (2019a) mittaa asiakaskokemusta Customer Experience -indeksillä (CX INDEX) ja toteaa asiakaskokemusfokuksen olevan tie organisaation menestykseen. Forrester mittaa myös asiakaslojaaliutta ja laatua sekä sen mukaan eniten organisaation kasvuun vaikuttavaa elementtiä eli tunteiden merkitystä asiakaskokemuksessa. Mitattavina asioina ovat: a) kuinka tehokkaasti asiakkaat ovat kokeneet tarpeidensa tulleen tyydytetyiksi ja b) kuinka helpoksi ja nautinnolliseksi asiakkaat arvioivat asiointikokemuksensa. Nämä osa-alueet on jaettu tarkempiin asiakaskokemuksen laatua mittaaviin kysymyksiin, kuten saiko asiakas ratkaisun asiaansa, kauanko asiointi kesti ja toimijan ystävällisyys. Korkiakosken ja Gerdtin (2016) kuvan 8. mukaiset asioinnin helppouteen vaikuttavat hyvän asiakaskokemuksen elementit tukevat Forresterin näkemystä asiasta.



Kuva 8. Asiainn helppous - Hyvän asiakaskokemuksen nelikenttä (Korkiakoski & Gerdt 2016)

Ahvenainen et al. (2017) esittävät, että asiakaskokemuksen mittarina on yleisesti käytössä niin sanottu Net Promoter Score (NPS), jolla tutkitaan asiakkaiden suosittelemuhalukkuutta. Asiakaskokemusta on hyvä mitata asiakaskokemusmittarilla esimerkiksi tekemällä lyhyt kysely asiakkaalle heti viikon päästä asiainnista. Asiakaspalvelussa mitattavana asiana voi olla esimerkiksi puhelun jälkeinen suosittelemu tai asiainn vaivattomuus. Pennanen (2018) väittää, ettei yksin NPS:n mittaaminen enää riitä. Palvelun helppoutta mittaavaa Customer Effort Scorea (CES) käytetään etenkin asiakaspalvelussa. Mittauksessa asiakkaalta kysytään, kuinka helppoa oli saada asia hoidetuksi. Tämän lisäksi voi olla käytössä asiakastytyväisyysmittari (CSAT), joka mittaa asiakkaan tyytyväisyyttä samaansa palveluun jonkin kohtaamisen jälkeen. Huonoon palautteeseen voidaan liittää automaattinen heräte, jolloin palautteeseen voidaan reagoida välittömästi ja kääntää tilanne organisaation hyödyksi. Monesti organisaatiot luulevat tietävänsä, mitä asiakkaat haluavat sen sijaan, että ne tietäisivät, mitä asiakkaat oikeasti haluavat. Mittaamisen aloittamista ei kannata viivyttellä, vaan kokemusta kannattaa alkaa mitata heti, saada siitä nykytilan aloitustaso ja pikku hiljaa kokemuksen kehityksen suunta. Pennanen (2018) esittää, että jos mittaustulokset pystytään yhdistämään asiakaspalvelujärjestelmään ja siellä olevaan asiointihistoriaan, kuten käytettyihin asiointikanaviin ja syykoodeihin päästään käsiksi todellisiin kehityskohteisiin. Korkiakoski & Gerdt (2016) toteavat, että alussa mittauksesta

saadut tulokset voivat hyvin olla erillään asiakkuudenhallintajärjestelmästä, joka voidaan ottaa osaksi prosessia myöhemmässä vaiheessa. Pääasia on, että niin asiakasrajapinnassa olevien ihmisten kuin tukiorganisaationkin kanssa on käyty läpi ja he ymmärtävät, mikä merkitys asiakaskokemuksella on liiketoiminnalle, ja toimivat siten asiakkaiden parhaaksi. Ilman uskoa asiakaskokemuksen strategiseen potentiaaliin, mitkään investoinnin takaisinmaksulaskelmat eivät riitä. Asiakaskeskeiset organisaatiot saavat esimerkiksi vähemmän valituksia, mikä pienentää reklamaatioiden hoitoon käytettävää aikaa. Jos asiakkaat saavat hoidetuksi asiansa haluamallaan tavalla ja haluamassaan kanavassa, heillä on entistä vähemmän syytä soittaa asiakaspalveluun, mikä puolestaan tarkoittaa säästöjä asiakaspalveluorganisaation henkilömäärissä. (Korkiakoski & Gerdt 2016). Pennanen (2018) toteaa, että tärkein asia asiakaskokemuksen mittaamisessa on, että tuloksia voidaan hyödyntää arjessa.

Teknologia muuttaa toimintaympäristöämme ja organisaatioiden liiketoimintamalleja nopeasti ja siksi asiakaskokemusta on mitattava systemaattisesti. Mikä oli eilen mahdotonta, on tänään osa nykytoimintaa. Asiakkaat etsivät tietoa eri kanavista jo paljon ennen itse tarjoajaan otettavaa yhteyttä ja siksi asiakkaiden asiointipolku tiedon etsimisestä palvelun käyttöön tulee tietää olettamuksien sijaan. Pennanen (2018) suosittelee määrittelemään tärkeimmät kohtaamispisteet asiakaspolun eri vaiheissa ja mittaamaan niitä. Mittarina toimii niin sanottu Customer Touchpoint Tracking (CTT), jolla saadaan ymmärrys siitä, minkälainen tunnejälki asiakkaalle jää kunkin kohtaamisen jälkeen, ja mikä kyseiseen tunteeseen vaikutti ratkaisevasti. Korkiakosken ja Gerdtin (2016) mukaan organisaatioiden tuleekin aloittaa monikanavaisten palveluiden rakentaminen kuvaamalla ensin asiakaspolku. Eri kanavissa tapahtuva kanssakäyminen tulee kyetä yhdistämään yhdeksi kokonaisuudeksi asiakkaan asioinnin helpottamiseksi. Asiakaspolun aikana asiakas saattaa olla yhteydessä ja keskustella samasta asiasta usean tahon kanssa saman päivän aikana saadakseen ratkaisun tarpeeseensa. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakaspalvelulla tulee olla käytettävissään asiantuntijoita, jotka pystyvät ratkaisemaan tarpeen mahdollisuuksien mukaan reaaliaikaisesti. Ratkaisun odotusajalla on merkitystä

asiakaskokemukseen. Asiakaskokemuksen ymmärtäminen lähtee siis nykytila-analyysistä, jota täydennetään sujuvan asiakaskokemuksen vaatimuksilla kattaen myös teknologian ja työkalujen kehitystarpeet, joita asiakaspalvelu käyttää. Näiden elementtien avulla voidaan tehdä organisaatiolle asiakaskokemuksen kehityssuunnitelma. Suunnitelmassa tulee huomioida asiakaskohtaamisten laadun ja luonteen lisäksi muun muassa mitattavuus ja aikataulu. Mittareina voi olla esimerkiksi kustannusten alentaminen lisäämällä asiakaspalvelun sähköisen asioinnin laatua ja määrää.

Palvelulupaus on Korhosen & Gerdtin (2016) mukaan palveluorganisaatiota yhdistävä tapa ilmaista, mitä asiakas voi odottaa palvelulta. Palvelulupaus voi kattaa myös palveluodotuksen. Palvelulupauksista onkin tullut yhä konkreettisempia viime vuosina sisältäen aikarajoja, asiointikanavia ja laatutasoja. Asiakaspalvelussa olevat henkilöt kuulevat ja näkevät, mikä toimii ja missä on kehitettävää. Heillä on myös ideoita siitä, mitä tulisi kehittää asiakaskokemuksen parantamiseksi. Maailman muuttuessa, tulee asiakkaita lähellä olevia henkilöitä kouluttaa jatkuvasti ja aika ajoin tarkastella asiakasrajapinnassa olevien resurssien määrää. Organisaation on hyvä kuvata tarjoamansa palveluiden hankinta- ja kommunikaatiokanavat ja vastaavasti asiakkaiden preferoimat asiointikanavat ja verrata niitä keskenään.

3.2 Digitaalinen asiakaskokemus

Gartner (2016) kuvailee, että digitaalinen asiakaskokemus voi olla se ainoa, jonka asiakas saa. Digitaaliselta asiakaskokemukselta halutaan Maijalan (2017) mukaan samoja asioita kuin fyysiseltä asiakaskokemukseltakin eli asiantuntevuutta, helppokäyttöisyyttä, vuorovaikutteisuutta, nopeutta, luotettavuutta ja turvallisuutta. Filenius (2015) toteaa, että hyvään asiakaskokemukseen riittää monesti se, että asiat tapahtuvat nopeasti ja vaivattomasti. Ahvenainen et al. (2017) väittävät asiointikokemuksen alkavan useimmiten digitaalisesti asiakkaiden itsenäisillä verkkosivuvierailuilla tietoa etsien ja hakukoneita hyödyntäen. Tästä syystä on tärkeää, että verkkosivut ovat selkeät ja niiden rakenne ja sisältö ovat sellaisia, että

organisaatiota, sen palveluita ja tuotteita koskevat tiedot nousevat esiin hakukoneita käytettäessä. Digitaalisten palveluiden verkkotulvassa on asiakkaan mielenkiinto saatava herätetyksi heti verkkosivujen ulkoasulla, rakenteella, sisällöllä, asiantuntevuudella ja asioinnin helppoudella. Toisena tärkeänä kohtaamispisteenä Ahvenainen et al. (2017) kuvaa olevan ensikokemus palvelun käyttämisestä. Asiakkaalle on tultava kokemus tuotteen tai palvelun helppokäyttöisyydestä ja vaivattomuudesta. Asiakasta voidaan auttaa digitaalisessa palvelussa ohjaamalla hänet vaihe vaiheelta prosessin tärkeimpien vaiheiden läpi. Näin palvelun käyttökokemus jää positiiviseksi ja asiakkaalle syntyy halu palata tuotteen tai palvelun pariin yhä uudelleen. Filenius (2015) toteaa asiakaskokemuksen olevan aina yksilöllinen ja kokemukseen vaikuttaa ainakin asiakkaan osaaminen, hintatietoisuus ja asenne. Digitaalisessa asiakaskokemuksessa korostuu tekninen osaaminen, koska palvelun käyttäminen edellyttää yleensä jonkin teknisen laitteen käytön osaamista. Digitaalisessa asiakaskokemuksessa korostuvat myös luvussa 2.1 mainitut saavutettavuusvaatimukset (2019), joiden mukaan esimerkiksi seuraavia asioita ei aina osata ottaa huomioon tarpeeksi, kun suunnitellaan ja toteutetaan verkkopalveluja: tottumattomuus digitaalisten palvelujen käyttöön, heikentynyt näkökyky, meluisa ympäristö, kirkas auringonpaiste, kuulovammat, heikko suomen kielen taito ja kuurous.

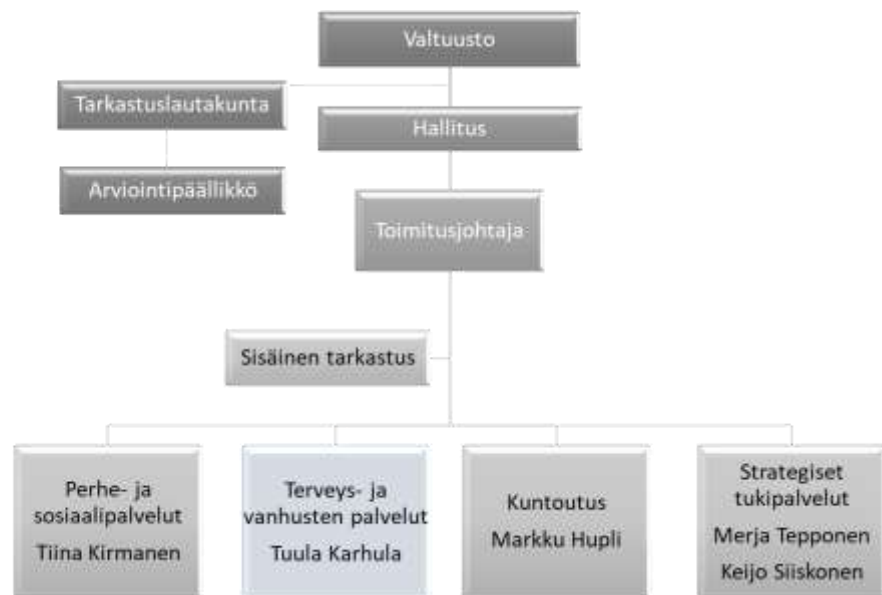
4 EKSOTE JA TUTKIMUKSEN KOHDE ISO APU- PALVELUKESKUS

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen toimeksiantaja Eksote ja sen Terveys- ja vanhustenpalveluihin kuuluva organisaatio-osa, tutkimuskohteena oleva Iso Apu-palvelukeskuksen ensineuvo. Luvussa tarkastellaan asiakkaiden käyttämiä asiointikanavia heidän asioidessaan ensineuvon kanssa ja palvelun käytöstä saatua asiointikokemusta.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (2019), Eksote, toimii Etelä-Karjalassa tuottaen julkiset sosiaali- ja terveysterveystoimintatilat alueen yhdeksälle kunnalle. Palvelualue kattaa Imatran, Lappeenrannan, Lemin, Luumäen, Parikkalan, Rautjärven, Ruokolahden, Savitaipaleen ja Taipalsaaren kunnat. Eksote on alueen suurin työllistäjä tarjoten työpaikan 5000 henkilölle, jotka palvelevat alueen Tilastokeskuksen (2019y) mukaista 128756 asukasta. Uudessa strategialuonnoksessa Eksoten visio pysyy muuttumattomana – ”Toimintakykyisenä kotona”. Eksoten (2019d) tarkoituksena on nykyaikaistaa sosiaali- ja terveystoimintatilat vanhoja toimintamalleja ja rakenteita. Se aikoo myös vastata kestävyysvajeeseen ja väestön ikääntymisen seurauksena kasvavaan palvelutarpeeseen. Eksotessa kuvataan vision toteutuvan siten, että sen kautta Etelä-Karjalan alueen asiakkaille tarjotaan mahdollisuudet huolehtia itse toimintakyvystään ja hyvinvoinnistaan. Hoito- ja palvelumalleista halutaan tehdä keveitä, kuntouttavia ja kotilähtöisiä ja asiakkaille tarjotaan matalan kynnyksen palveluja ja helppoa sähköistä asiointia. Kriisitilanteet hoituvat siten, että kiireellinen apu ja hoito ovat helposti saatavilla ja asiakkaat ohjataan oikeaan paikkaan oikea-aikaisesti. Strategiaa jalkautetaan neljän toimenpideohjelman kautta: digitalisaatio-ohjelman, toimintakykyohjelman, henkilöstön hyvinvointiohjelman ja kustannusuran kautta. Strategiaa esitellään tarkemmin Johdannossa luvussa 1.1.

Eksoten palveluihin kuuluvat avoterveydenhuolto, suun terveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, laboratorio- ja kuvantamispalvelut, lääkehuolto,

kuntoutus, sairaalapalvelut, perhepalvelut, aikuisten sosiaalipalvelut ja vammaispalvelut sekä väestön palvelutarpeeseen ja ikärakenteeseen joustavasti mukautuvat vanhustenpalvelut. (Eksote 2019b) Eksote on kyennyt tehostamaan toimintaansa purkamalla laitoshoidtoa panostaen kotiin vietäviin palveluihin, kuntoutukseen ja sähköisiin asiointipalveluihin. Näihin palveluihin liittyvät oikea-aikainen palveluohjaus, palvelu- ja hoidontarpeen arviointi ja moniammatillinen ja -toimijayhteistyö. Eksoten (2019f) tuore organisaatiokaavio 20.11.2019 on esitetty kuvassa 9.

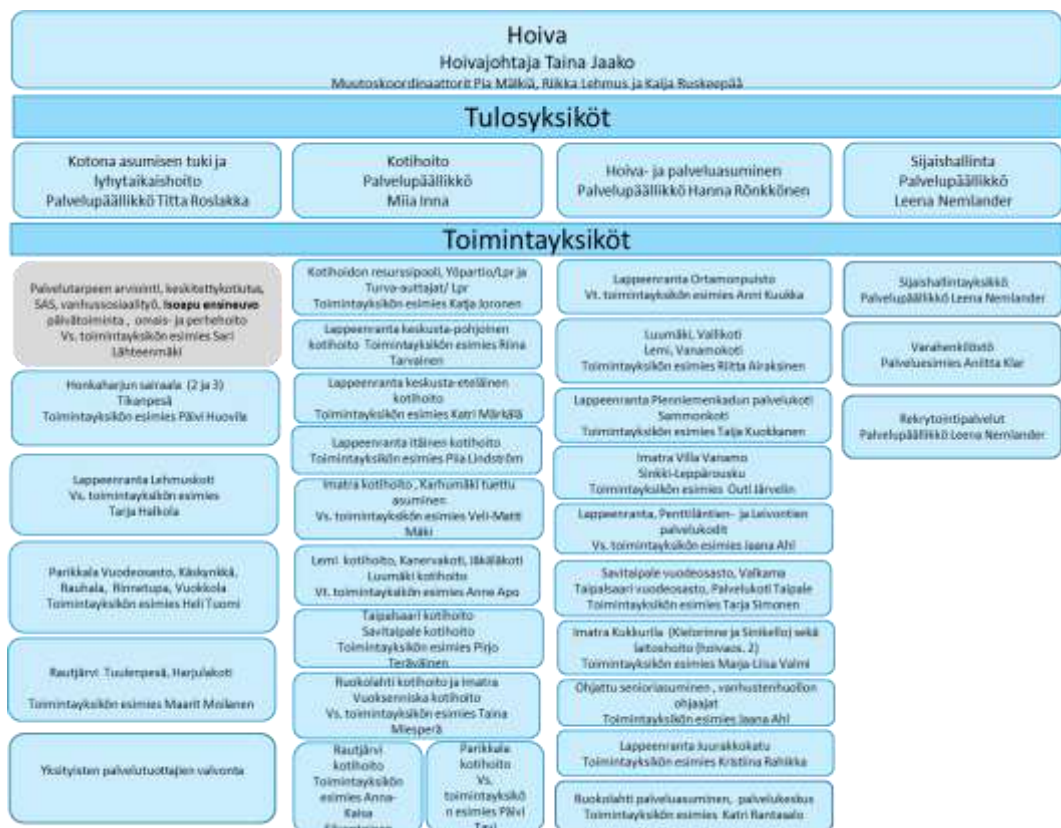


Kuva 9. Eksoten organisaatiokaavio tulosyksikötasolla 2019

Toimitusjohtaja Pentti Itkosen mukaan tulevan strategian keskeinen tavoite on syventää integraatiota ja tuottaa sen myötä entistä enemmän sähköisiä palveluja.

4.1 Tutkimuksen kohde, Iso Apu-palvelukeskuksen ensineuvo

Tutkimus toteutettiin Terveys- ja vanhustenpalveluihin kuuluvassa Hoiva-palveluiden tulosalueessa, johon tulosityksikkötasolla kuuluu Kotona asumisen tuki ja lyhytaikaishoito. Yhtenä sen toimintayksikkönä on Palvelutarpeen arviointi, keskitetty kotiutus, SAS, vanhussosiaalityö, Isoapu ensineuvo, päivätoiminta sekä omais- ja perhehoito. Tutkimustyö koskee Isoapu ensineuvoa. Kuvassa 10. on havainnollistettu Isoapu ensineuvon sijaintia organisaatorakenteessa tarkemmin. Iso Apu-palvelukeskuksen ensineuvo on niille iäkkäille kuntalaisille ja vammaisille sekä heidän läheisilleen tarkoitettu neuvonta- ja palvelutarvearvioinnin palvelun tuottaja, joilla ei aiempaa jatkuvan palvelun asiakkuutta Eksotessa vielä ole. Toiminnalla tähdätään iäkkäiden toimintakyvyn, voimavarojen ja omatoimisuuden ylläpitämiseen, sekä terveydellisten ja sosiaalisten ongelmien ehkäisyyn.



Kuva 10. Tutkimuksen kohde, Iso Apu ensineuvo, organisaatorakenteessa

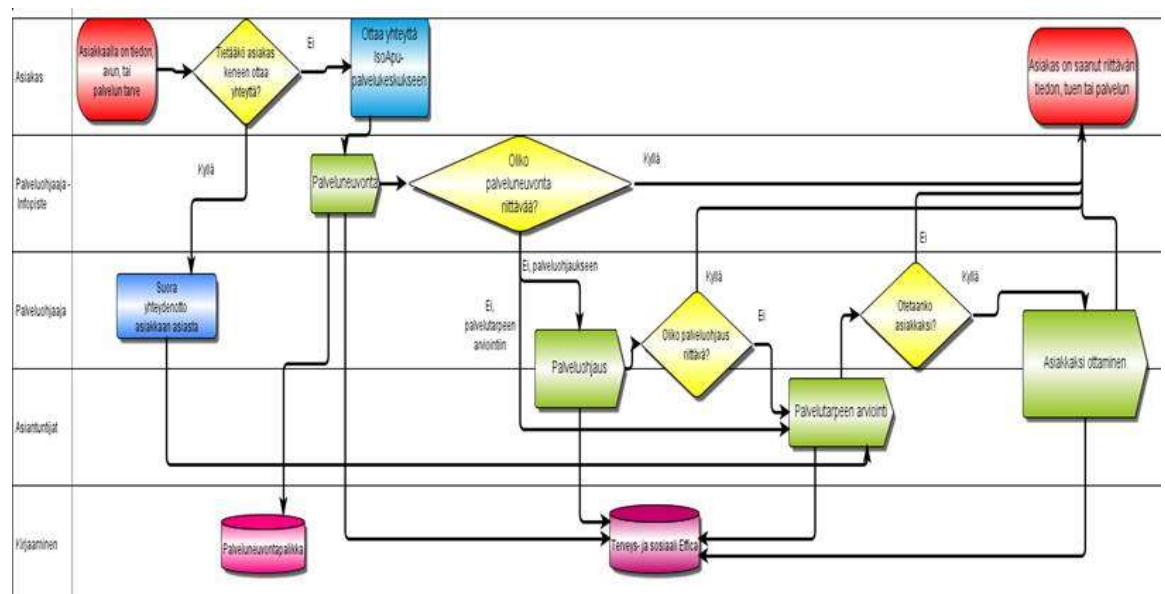
Iso Apu-palvelukeskuksia on kaksi, yksi Imatralla ja yksi Lappeenrannassa. Ne auttavat ikäihmisiä ja vammaisia koskevassa sosiaali- ja terveyspalveluiden ensineuvossa ja palveluohjauksessa. Yhteydenottaja voi olla ikäihminen tai vammainen itse, heidän omaisensa tai läheisensä tai alan ammattilainen. Tärkeää palvelussa on sen yksilöllisyys, henkilökohtaisuus ja asiakkaan hyvinvoinnin tukeminen. Iso apu -palvelukeskusten tarkoituksena on myös tehostaa vanhusten- ja vammaispalveluiden keskinäistä yhteistyötä ja helpottaa asiakkaiden asiointia. Palveluohjauksen merkityksestä todetaan Eksoten (2019e) strategiassa, että se on matalan kynnyksen palvelua, joka tapahtuu monikanavaisesti mukaan lukien digitaaliset kanavat, se on helposti ja useimmiten ilman ajanvarausta saatavaa, se on erittäin käytännön läheistä ja ajassa mukana olevaa lähtien asiakkaiden tarpeesta.

Iso Apu-palvelukeskusten palvelujen kattavuudessa on eroja. Imatran palvelukokonaisuus koostuu palveluohjauksesta ja neuvonnasta, kotihoidosta, omahoidosta, vammaispalveluista ja tehostetusta kotisairaanhoidosta. Lappeenrannan palvelukokonaisuus on Imatraa kattavampi koostuen palveluohjauksesta ja neuvonnasta, hoitajan vastaanotosta, fysioterapeutin vastaanotosta, muistikuntoutuksesta, kotikuntoutuksesta, vammaispalveluista, Lappeenrannan veteraanineuvonnasta, omaishoidosta, SAS-toimistosta (lyhyen ja pitkäaikaisen asumisen arviointi ja sijoitukset), tehostetusta kotisairaanhoidosta, Toimiva huusholli -esittelykodista ja työvalmennuskeskus Kahvila Kaislasta. Toimivassa huushollissa on esillä ja kokeiltavana markkinoilla olevia, muun muassa ikäihmisille sopivia, välineitä, jotka auttavat selviämään kodin arjesta pienin muutoksin. Esillä on perinteisten kalusteiden, pienapuvälineiden ja valaistuksen lisäksi videoyhteyden ja tietotekniikan esittelyä. Toimiva huusholli on muuttamassa pienempiin tiloihin, jolloin esillä olevien välineiden määrää joudutaan karsimaan. Iso Apu-palvelukeskukset ovat avoinna maanantaista perjantaihin kello 8-15. Ensineuvo toimii niin Lappeenrannassa kuin Imatrallakin palvelukeskuksen katutasossa heti sisääntulon yhteydessä. Iso Apu-palvelukeskuksissa työskentelee yhteensä reilu 100 henkilöä, joista viisi ensineuvossa.

4.2 Ensineuvon palveluohjaus ja palveluohjaajan osaamisvaatimukset

Palveluohjaus on matalan kynnyksen palvelua, joka lähtee asiakkaan tarpeesta. Palvelu on ystävällistä asiakaskohtaamista, joka tapahtuu puhelimesta, kasvokkain tai sähköisesti. Palveluohjauksessa neuvotaan ja arvioidaan palvelutarvetta ja huomioidaan sosiaaliset verkostot ja koko hyvinvointijärjestelmän tarjoamat palvelut. Palveluohjauksen tavoitteena on hoitaa asiakkaan asia kerralla loppuun asti. Olennaista on tunnistaa asiakkaan itsenäinen suoriutuminen ja omatoimisuuden vahvistuminen, osallistuminen ja vaikuttaminen omiin asioihin ja omaisten ja läheisten rooli sekä riskitekijät. Tutkimuksen kohteena on Iso Apu-palvelukeskuksen ensineuvon palveluohjauksen asiointipalvelut ja -kanavat ja niiden tuottama asiakaskokemus. Palveluohjausta tehdään myös hyvinvointikeskuksissa ajanvarauksella.

Enseineuvon palveluohjausprosessi on kuvattu vuonna 2014 toiminnan alkaessa. Prosessi on esitty kuvassa 11. Toiminta on pysynyt raameiltaan samanlaisena kuluneet viisi vuotta.



Kuva 11. Enseineuvon palveluohjausprosessi Eksotessa

Palveluohjaajan profiilista todetaan Eksoten (2019e) strategiassa, että hänen tulee olla asiakasmyönteinen, verkostoitumistaitoinen ja kokenut, sillä asiakkaiden kysymykset ovat laaja-alaisia ja voivat liittyä sotepalveluiden lisäksi, Kelan lomakkeisiin, eläkkeelle jäämiseen tai kunnan muiden toimialojen asioihin. Palveluohjaaja auttaa asiakkaita käyttäen eri kanavia. Eksoten kehittäjä Viitikko (2019) on esityksessään kuvannut ohjaajan osaamisen osa-alueet seuraavasti:

- Asiakaslähtöisyys, asiakasymmärrys, asiakaskokemuksen merkitys
- Digitalisaation tuomat muutokset asiakaspalvelussa
- Hyvinvointiteknologian ratkaisut
- Ennakointi, riskien tunnistaminen ja ennaltaehkäisevä ohjaus
- Asiakasohjaus ja palvelutarpeen arviointi (laaja-alainen ymmärrys toimintakyvyn vaikutuksesta palvelutarpeeseen)
- Lainsäädäntö palveluohjauksessa (sote-uudistus)
- Ratkaisukeskeisyys ja luovat ongelmanratkaisut
- Palvelujen yhteensovittaminen, koordinointi ja seuranta
- Asiakassuunnitelman laatiminen, koordinointi ja seuranta
- Palvelumuotoilun työmenetelmät
- Henkilökohtainen budjetointi
- Talous/markkinointiosaaminen
- Vaikuttavuus ja kustannustehokkuus (kustannustietous)
- Laatu- ja kehittämisosaaminen
- Moniammatillisuus ja verkostoyhteistyö (yhteistyömallit, välineet)
- Itseohjautuva työtapa (itsensä johtaminen)
- ”Yrittäjämäinen” työtapa ja asenne

Tästä varsin laajasta osaamisalueiden listasta pääosa liittyy asiakasohjaajan ammatilliseen osaamiseen.

4.3 Nykyinen resursointi ja työjako

Iso Apu-ensineuvossa työskentelee Lappeenrannassa ja Imatralla yhteensä neljä vakinaista palveluohjaajaa, minkä lisäksi on yksi tilapäinen resurssi Lappeenrannassa vuoden loppuun asti. Työntekijöillä on työaikalukuma aamuisin ja iltapäivisin. Aamun tunti kello 8:aan asti käytetään usein töiden purkamiseen, kuten yhteisen sähköpostin, ensineuvon Effica-ajanvarauskirjan koskien yhteistyökumppaneilta tulleita pyyntöjä ja sähköisen asioinnin, Hyvis.fi:n, kautta tulleiden yhteydenottopyyntöjen läpikäymiseen. Jokainen ohjaaja toimii kaikissa asiointikanavissa työvuoron aikana. Työpäivän aikana hoidetaan ensin palvelukeskukseen paikalle tulleet asiakkaat, minkä jälkeen vastataan puhelimeen ja soittopyyntöihin. Työpäivän aikana tarkistetaan jatkuvasti, onko sähköpostiin tullut viestejä sosiaalipäivystyksestä, sillä ne ovat yleensä kiireellisiä.

Ensineuvossa on jo päätetty muuttaa työjakoa ja resursointia ensi vuoden alusta alkaen, jotta puhelimeen vastaus varmistuisi yhden tilapäisen resurssin jäädessä pois. Tuolloin Lappeenrannassa tulee olemaan kaksi ohjaajaa ja Imatralla kaksi. Paikkakunnalla toinen palveluohjaajista hoitaa sähköistä ajanvarauskalenteria ja toinen käyntejä. Tällä järjestelyllä pyritään varmistamaan tähän hetkeen ja asiakasmäärään liittyvä puhelinpalvelu. Toimintaan on suunniteltu myös tulevaisuuden jatkokehitystä. Tarkoituksena on yhdistää puhelinpalvelurinkiin palveluohjaajia hyvinvointipisteistä. Ensimmäisenä puhelinvahvuuteen mukaan tulisi Armilan asema. Hyvinvointipisteissä palveluohjaus ei ole kokopäivätyötä, joten puhelintyöhön käytettävä aika kullakin asemalla ja ensineuvossa kokonaisuutena on suunniteltava hyvin.

4.4 Nykyiset ensineuvon asiointikanavat

Asiakas voi olla yhteydessä Iso Apu -palvelukeskukseen puhelimitse, sähköisesti tai käymällä palvelukeskuksen toimipisteessä tai ajanvarauksella. Iso apu -palvelukeskuksen palveluohjaajan tavoittaa myös Eksoten sähköisen asiointipalvelun, Hyvis.fi-sivuston kautta. Palvelukeskus palvelee arkisin kello 8-

15.00. Ensineuvon saa yhteyden puhelimitse numerossa 05 352 2370. Kello 9-13.30 numeroon voi myös jättää takaisinsoittopyynnön. Tämä palvelu on tarkoitettu ensisijaisesti kiireettömiin palvelutarvetilanteisiin ja takaisin soitetaan kaksi kertaa. Soittopyynnön voi jättää myös Eksoten internet-sivuilla, jolloin valittavissa on lisäksi toive takaisinsoittoajasta. Takaisinsoittoaikaa ei taata, mutta puhelu pyritään tekemään mahdollisimman lähellä aikapyyntöä. Asiakaspalveluchat on käytössä kello 12.00-15.00 ja sähköpostitse palvelukeskus palvelee osoitteessa isoapu.palvelukeskus@eksote.fi. Asiakas voi antaa myös palautetta Eksoten (2019d) erillisillä verkkosivuilla. Palautekysely toimii Eksoten (2019c) mukaan kaikilla tuetuilla verkkoselaimilla, mutta suosituksena on, ettei saa käyttää Internet Explorer -selainta.

Asiakaspalvelun kanavia ovat puhelinpalvelu, sähköposti, digitaaliset palvelut ja itsepalveluportaalit. Eksote tilastoi asiointimäärät. Taulukon 2. vuosien 2013-2016 luvuissa on mukana kaikki asiointitavat, joten luvut eivät ole sellaisenaan vertailukelpoisia vuosien 2017-2019 pelkkien puhelumäärien kanssa.

Taulukko 2. Vuosien 2013-2016 kokonaisasiointimäärät Eksoten Iso Apu-ensineuvossa

Vuosi	Määrä	Asiointikanavat ja ajanjakso
2013	10881	kaikki, vuosi
2014	12197	kaikki, vuosi
2015	13193	kaikki, vuosi
2016	5765	1/2 vuotta kaikki, 1/2 vuotta puhelut

Taulukosta nähdään, että asiointimäärät ovat kasvaneet vuosittain, mikä johtunee meneillään olevasta ikärakennemuutoksesta. Kesällä 2016 Iso Apu-ensineuvossa otettiin käyttöön VCC-puhelinjärjestelmä, minkä jälkeen puhelutilastot saatiin ulos erillisinä lukuina kokonaisuudesta. Vuoden 2016 luvussa on siis mukana vain osa kokonaisasiointimäärästä, minkä vuoksi lukumäärä taulukossa poikkeaa huomattavasti muista vuosista. Alla olevassa kuvassa 12 on esitetty pelkkien puhelumäärien kehitys vuosina 2017-2019. Vuoden 2019 luvuista on esitetty

mittaushetken lukumäärä päivämäärältä 19.11.2019 ja kuukausikeskiarvon pohjalta arvioitu koko vuoden ennuste.



Kuva 12. Iso Apu-ensineuvon tulleet puhelut vuosina 2017-2019

Puheluiden määrä on selkeässä kasvussa ollen 15,8% suurempi vuonna 2018 edellisvuoteen verrattuna, ja arvio vuoden 2019 kasvuksi vuoteen 2018 verrattuna on reilu 12%. Iso Apu-palvelukeskuksen kanssa asioi myös anonymisti vuosittain noin 4000 henkilöä. Heitä autetaan palveluneuvonnan keinoin kirjaamatta asiointia asiakkaan tietoihin. Määrä kattaa yhteydenotot kasvokkain, sähköpostilla tai puhelimesta. Määrää ei saatu eritellyksi asiointikanavittain. Asiakaspalvelu-chatin käyttö on mahdollista arkisin kello 12.00-15.00 välisenä aikana. Muina aikoina Chat-ikkuna ilmestyy verkkosivujen oikeaan alalaitaan, mutta Chatin avatessaan asiakas saa ilmoituksen ”Chat-asiakaspalvelu on suljettu”. Asiakaspalvelu-chat on ollut käytössä noin 2,5 vuotta Iso Apu-ensineuvon ja aikuisten keskuksen yhteistyönä. Pääpaino chatissä on aikuissosiaalityön kysymyksissä. Käyttö on todella vähäistä tällä hetkellä, eikä tilastointitietoja käyttömääristä ole saatavilla.

4.5 Sähköinen palautekanava asiakaskokemuksen peilinä

Eksoten ensineuvossa ei erikseen mitata asiakastyytyväisyyttä asiointiin. Sähköinen yleinen palautekanava on käytettävissä Eksoten verkkosivujen kautta. Verkkosivuilla on huomautus tietosuojasta - Sähköpostissa tietosuoja ei ole riittävä salassa pidettävän tiedon välittämiseksi. Lähetä salassa pidettävät tiedot kirjeitse tai anna palautteesi puhelimitse tai suoraan yksikön esimiehelle. Salassa pidettäviä tietoja ei tule lähettää sähköisellä palautelomakkeella tai sähköpostilla. (Eksote 2019a) Henkilötietojen käsittelystä verkkosivuilla todetaan, ettei verkkovierailuista kerätä henkilötietoja. Yhteystietoja kysytään vain, mikäli asiakas haluaa vastauksen palautteeseensa tai kysymykseensä. Eri tilaisuuksien sähköisten ilmoittautumisten tiedot poistetaan, kun tilaisuus on pidetty. Verkkopalvelusta kerätään kävijämäärätietoa ja esimerkiksi sisääntulo- ja poistumissivujen tietoa. Verkkosivuilla voi antaa palautetta kahta asiakokonaisuutta koskien, sosiaali- ja terveystietopalveluita koskien ja toisena osa-alueena Eksoten verkkosivuja, asiointipalvelua tai asiakaslaskutusta koskien. Palautelomakkeen kautta annettu palaute ohjautuu Eksoten kirjaamoon. Virallisia toimenpiteitä vaativia asioita ei kuitenkaan voi laittaa vireille tällä palautelomakkeella, vaan virallinen posti on lähetettävä Eksoten kirjaamoon. (Eksote 2019g) Eksote vaihtoi palveluntuottajaa keväällä 2019, koska aiempien palautteiden ohjautumisessa suoraan oikealle käsittelijälle oli haasteita. Puutteellisten rakennetietojen vuoksi osa palautteista päätyi kirjaamoon. Kirjaamosta Sote-palautteet ohjattiin manuaalisesti asianosaiselle esimiehelle tai käsittelijälle. Tämän tutkimuksen kannalta kiinnostavia tietoja olisivat olleet Eksoten (2019g) 2.2.2016 uudistettuja verkkosivuja ja asiointipalvelua koskevat palautteet. Palautteiden määrän kehitystä ei voitu arvioida järjestelmävaihdon vuoksi. Tietoja oli hankala saada, eikä niistä saatu eriteltyä ensineuvoa koskevaa palautetta. Palautteita oli tullut varsin vähän.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimusmenetelmät ovat Vilkan (2015) mukaan jaettavissa määrälliseen ja laadulliseen tutkimukseen. Määrällisissä tutkimusmenetelmissä kuvataan jotain asiaa numeerisesti yleisellä tasolla tai halutaan seurata jonkin asian numeraalista muutosta tai miten jotkin asiat vaikuttavat toisiinsa. Jos tutkittavasta asiasta on saatavana tutkimusaineistoa, joka voidaan muuttaa mitattavaan ja testattavaan muotoon, on määrällinen tutkimusmenetelmä sopiva. Järvenpää (2006) toteaa, että laadullisissa tutkimusmenetelmissä sen sijaan pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa ja ymmärtämään tiettyä toimintaa subjektin eli aktorin näkökulmasta. Vilkan (2015) mukaan laadullisessa tutkimuksessa on kiinnostuksen kohteena samankaltaisuudet, mutta myös poikkeavuudet. Tämän tutkimuksen suuntauksena käytetään laadullista tutkimusta, sillä tutkimuksen tavoitteena on selvittää sähköisen asioinnin käyttöä ikäihmisten kotona asumista tukevien palveluiden ensineuvossa. Empiiriseen tutkimukseen saatu viranomaishaltijan tutkimuslupa on esitetty Liitteessä 1.

5.1 Tutkimusaineiston hankinta

Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan laadullisen tutkimuksen yleisimmät tiedonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisista dokumenteista kerätty tieto. Näitä erilaisia menetelmiä voidaan käyttää joko toisistaan erillään, rinnan tai yhdistelemällä sopivassa suhteessa tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan. Tutkittaessa selvää orientoivaa käyttäytymistä, eli erilaisia aikomuksia käyttäytyä jollain tavalla, on kysymiseen perustuva aineistonkeruutapa sovelia. Kun halutaan tietää mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii, kuten toimii, niin haastattelu ja kysely ovat sopivimmat tiedonkeruumenetelmät. Haastattelumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, jossa Järvenpään (2006) mukaan kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastausvaihtoehtoja ei ole annettu etukäteen. Vilka (2015) toteaa, että puolistrukturoidussa eli teemahaastattelussa ei ole väliä sillä, missä järjestyksessä teemat käsitellään. Kukin teema käsittää useita kysymyksiä.

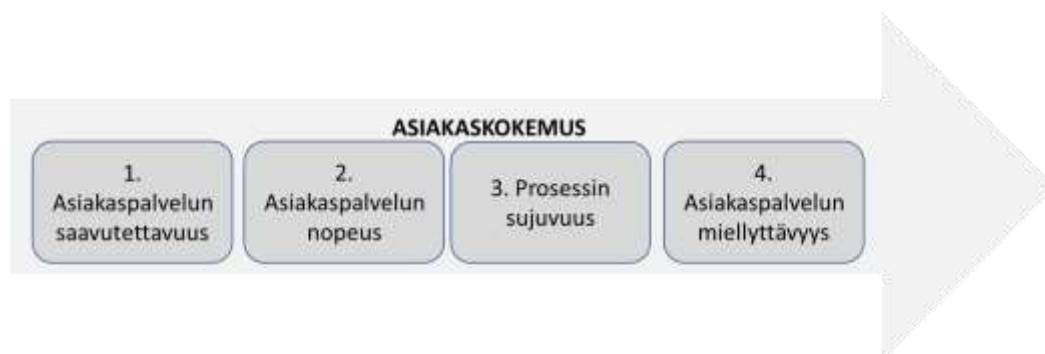
Tutkimusaineisto kerättiin kolmella eri tavalla. Tutkimuksessa haastateltiin kymmentä palvelukeskukseen soittanutta asiakasta soittamalla heille erikseen takaisin joko heti palvelukeskusasioinnin jälkeen tai toivottuna aikana. Haastatteluun valikoituivat omassa palvelukeskusyhteydenotossaan haastatteluluvan antaneet kymmenen asiakasta. Haastattelupyynnö on esitetty Liitteessä 2. Luvan kysytyään palveluohjaaja laitto tekstiviestillä puhelinnumeron, johon tutkijan tuli soittaa haastattelua varten. Haastattelun jälkeen tutkija vahvisti haastattelun tulleen tehdyksi. Eskolan & Suorannan (1998) ohjeen mukaisesti haastateltavat valittiin harkinnanvaraisesti. Akuuteille nopeaa apua tarvitseville kriisitapauksille ei ehdotettu haastattelua, vaan heille pyrittiin järjestämään sote-apua mahdollisimman pian. Kiireettömistä avun tarvitsijoista valittiin niin asiointipalveluun positiivisesti kuin negatiivisestikin suhtautuneita haastateltavia ja niin naisia kuin miehiäkin eri ikä-luokista. Haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina puhelimitse Lappeenrannassa ja Helsingissä. Haastatteluyhteenvedo on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3. Haastatteluiden yhteenvedo

Haastattelu	Päivämäärä	Sukupuoli	Ikäluokka, vuotta
1	31.10.2019	nainen	71-80
2	31.10.2019	nainen	71-80
3	31.10.2019	nainen	61-70
4	4.11.2019	nainen	< 50
5	20.11.2019	mies	71-80
6	20.11.2019	mies	51-60
7	20.11.2019	nainen	51-60
8	21.11.2019	nainen	81-90
9	21.11.2019	nainen	51-60
10	3.12.2019	nainen	71-80

Haastattelut tehtiin anonyymeinä ja haastateltavista tallennettiin vain sukupuoli ja ikäluokka yksityisyyden säilyttämiseksi. Kukin puheluista kesti 20-30 minuuttia. Haastattelujen tavoitteena oli selvittää asiakaskokemusta ja asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun, asiointikäyttäytymistä sisältäen syyn asioida

puhelimitse sähköisen asioinnin sijaan ja mahdollisia esteitä ja toiveita sähköiseen palveluun siirtymiselle. Kuvassa 13 on esitetty haastatteluissa käytetty teemapohjainen haastattelurunko.

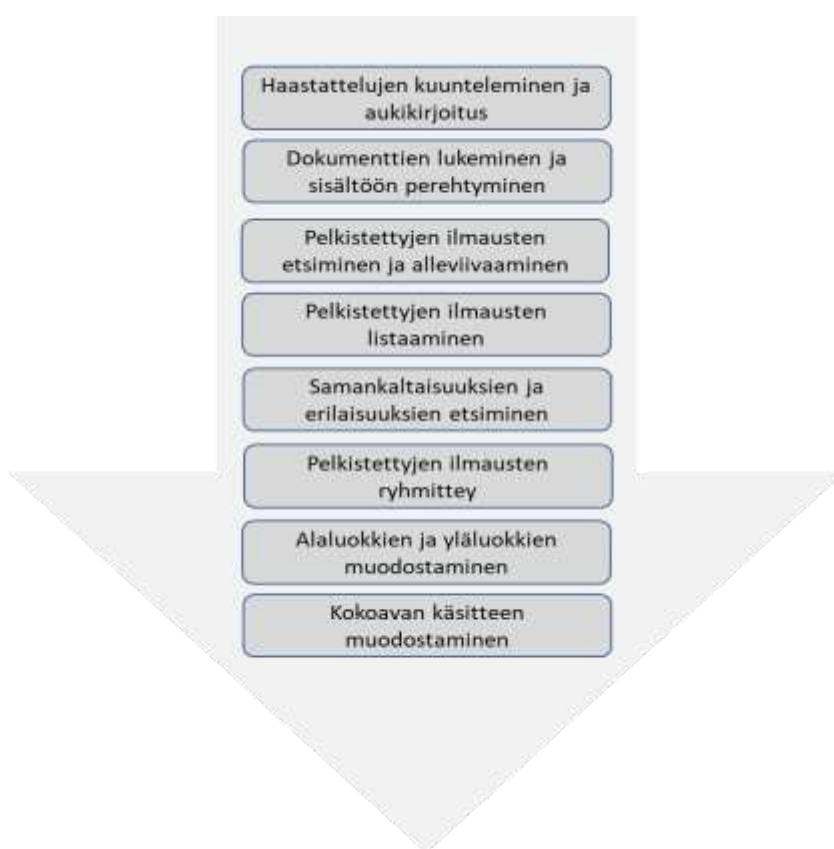


Kuva 13. Teemapohjainen haastattelurunko

Haastattelukysymykset jaettiin neljään eri teemaan - palvelun saavutettavuuteen, nopeuteen, prosessin sujuvuuteen ja asiakaspalvelun miellyttävyyteen. Haastatteluteemat valittiin luvussa 3.1 esitellyn hyvää asiakaskokemusta koskevan teorian ja luvussa 3.2 esitellyn digitaalisten asiointipalvelujen laatua koskevan tutkimuksen pohjalta. Haastattelukysymyksiä oli yhteensä 16 kappaletta jakautuen seitsemän kappaletta saavutettavuuteen liittyen, kaksi nopeuteen liittyen, kaksi prosessin sujuvuuteen ja viisi kappaletta miellyttävyyteen liittyen. Jaottelu noudattaa sivulla 24 teoriaosuudessa esitettyä viitekehikkoa. Haastattelukysymyksissä vältettiin käyttämästä muotoa, johon asiakas voi vastata lyhyesti kyllä tai ei Vilkan (2015) ohjeistuksen mukaisesti. Haastattelut dokumentoitiin ja tallennettiin tietokoneelle salasanalla suojattuun hakemistoon. Haastattelukysymykset on esitetty Liitteessä 3. Toisena aineiston hankintamenetelmänä oli Eksoten Iso Apu-palvelukeskukseen tulleiden palveluneuvontaa ja -ohjausta sekä ensivaiheen palvelutarvetta koskevien yhteydenottomäärien tilastojen läpikäynti. Niistä tutkittiin vuosina 2016 - 2019 tulleiden puheluiden kappalemäärät ja puhelumäärien kehityssuunta. Kolmantena tutkimusaineiston hankintakanavana käytettiin Iso Apu-ensineuvonnan palveluohjaajan haastattelua palveluohjausprosessin (luku 4.2) ja palveluohjaajien työjaon kuvaamiseksi (luku 4.3).

5.2 Tutkimusaineiston analyysi

Sisällönanalyysi on Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan perusanalyysimenetelmä laadullisen tutkimuksen analysoimiseen. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmä on esitetty kuvassa 14. Tutkimus koostui asiakashaastatteluista, työntekijähaastattelusta ja tietoaineistoon perehtymisestä.



Kuva 14. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen (Tuomi & Sarajärvi 2018)

Analyysin alussa dokumentaatio luettiin läpi kahteen kertaan, minkä jälkeen alkuperäisestä tekstistä alettiin etsiä pelkistettyjä ilmauksia. Pelkistetyt ilmaukset taulukoitiin, niiden käsittelyn helpottamiseksi. Ilmauksista alettiin etsiä samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia, minkä pohjalta ilmaukset ryhmiteltiin. Lopuksi tulokset koottiin yhteen.

6 TULOKSET JA NIIDEN ARVIOINTI

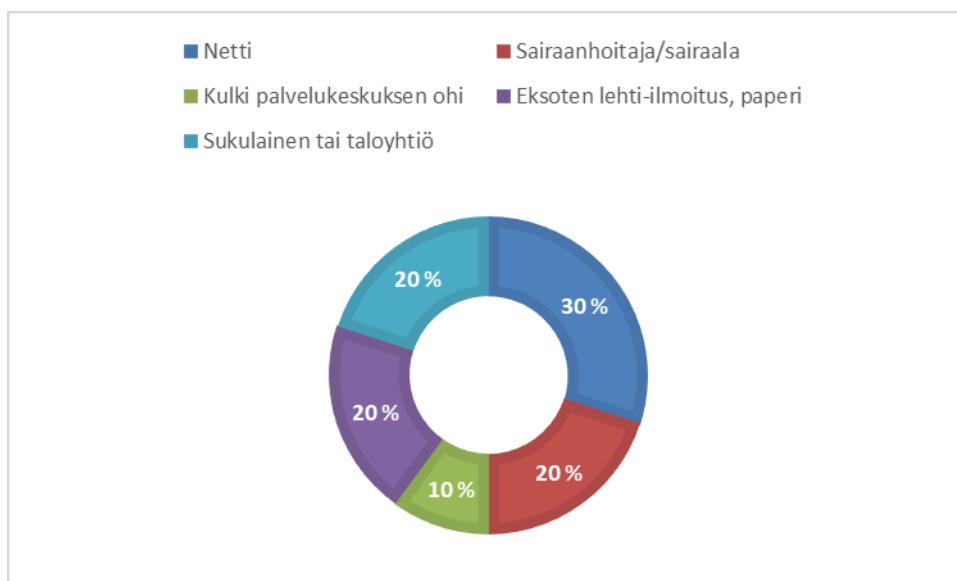
Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten Eksoten Iso Apu-ensineuvon sähköisten asiointipalveluiden käyttöä voitaisiin edistää ja asiakaskokemusta kehittää haettaessa ikäihmisten kotona asumista tukevia palveluita. Osana tutkimusta selvitettiin ensineuvon alkuarviointi- ja palveluohjausprosessin toimintaa asiakkaan palveluhakutoiminnan näkökannalta, ensineuvon asiakaskokemusta, sähköisen asioinnin käytön esteitä ja siihen liittyviä toiveita käytön lisäämiseksi. Tässä luvussa esitetään tutkimustyön tulokset ja arvioidaan niiden merkitystä.

6.1 Työn keskeiset tulokset

Empiirinen tutkimus toteutettiin puolistrukturoituna asiakkaiden teemahaastatteluna, jossa pyrittiin löytämään myös jatkokehityskohteita ja suosituksia Eksotelle tulevaisuutta ajatellen. Työn keskeiset tulokset on esitetty neljän teeman alla: asiakaspalvelun saavutettavuus, nopeus, prosessin sujuvuus ja asiakaspalvelun miellyttävyys. Jaottelun viitekehys on esitetty luvussa 5.1 sivulla 40.

6.1.1 Asiakaspalvelun saavutettavuus

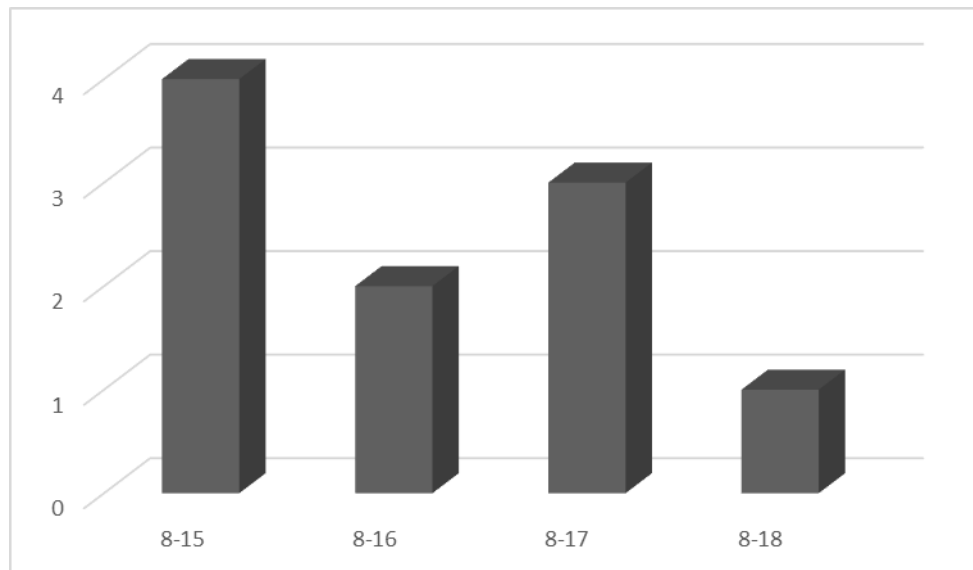
Ensineuvon asiakaspalvelun saavutettavuutta tarkasteltiin esittämällä haastateltaville seitsemän teemaan liittynyttä kysymystä Liitteen 3 mukaisesti. Haastatteluissa kävi ilmi, että nimi Iso Apu-palvelukeskus oli varsin tuttu lähes kaikille haastatelluille. Kuvassa 15 on esitetty haastateltujen tiedonsaantikanavat etsittäessä yhteystietoja ensineuvoon. Haastattelujen mukaan Eksote on levittänyt tietoa lehti-ilmoituksilla, ja sijainti keskustan katutasossa on myös lisännyt tunnettuutta. Kolme haastatelluista oli itse etsinyt tiedon internetistä käyttämällä hakusanaa Iso Apu, yksi oli kulkenut palvelukeskuksen ohi ja poikennut sisään ja kahden kohdalla tiedon oli antanut sairaalan henkilökunta. Yhteystieto oli kahdessa tapauksessa saatu sukulaisen tai taloyhtiön kautta.



Kuva 15. Haastateltujen tiedonsaantikanavat etsittäessä Iso Apu-ensineuvon yhteystietoja

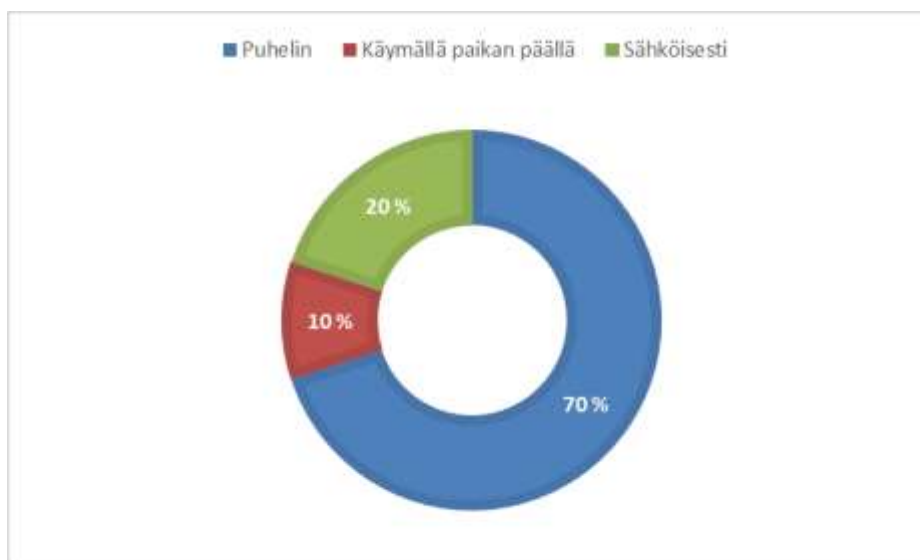
Kaiken kaikkiaan kaikki haastatellut kokivat tiedon löytämisen olleen helppoa tai kohtalaisen helppoa. Kahden haastatellun kohdalla heidät oli ensin ohjattu toisaalle, josta heidät oli ohjattu oikeaan paikkaan eli Iso Apuun. Toinen haastatelluista koki, että tietoa on niin paljon, ettei tiedä, mistä aloittaa avun haun.

Tutkittaessa aukioloaikojen sopivuutta haastatelluista neljä oli sitä mieltä, että aukioloaika, arkisin kello 8-15, on sopiva Iso Apu-palvelukeskukselle. Kuten kuvasta 16 nähdään kukaan vastaajista ei ehdottanut aukaisemisajan aikaistamista, mutta 60% oli sitä mieltä, että aukioloaikaa pitäisi jatkaa sulkemisajan osalta kello 16 asti tai myöhäisemmäksi. Eniten toiveita, kolme kappaletta, tuli sulkemisajasta kello 17. Yksi haastateltu toivoi aukioloajan pidennystä kello 18 asti.



Kuva 16. Iso Apu-ensineuvon aukioloaikatoiveet

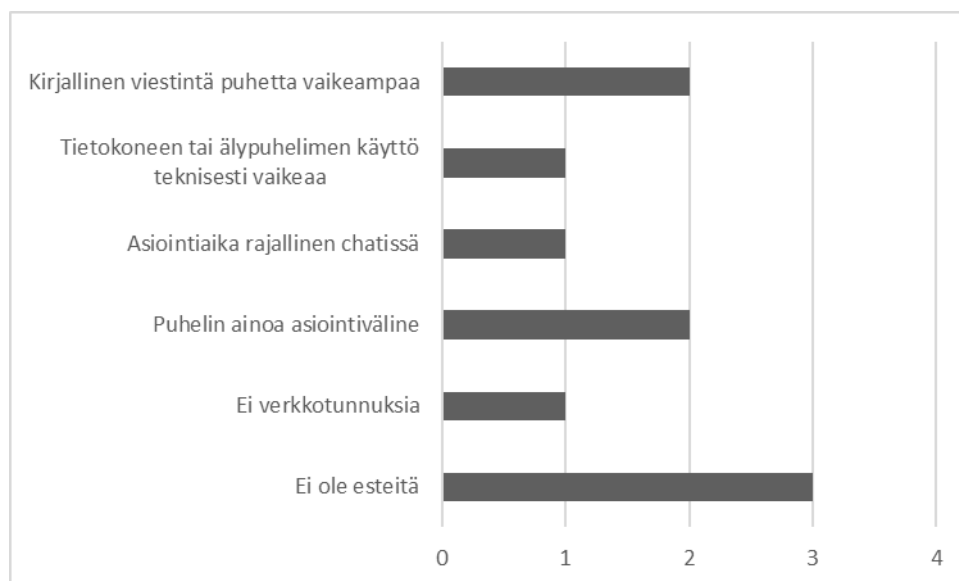
Ihmiset olivat ymmärtäväisiä työtuntien rajoitteellisuudesta, ja neljä haastateltua ehdottikin pidennetyn aukioloajan voivan olla esimerkiksi yhtenä tai kahtena päivänä viikossa, jolloin aloitusaika voisi olla myöhemmin kuin kello 8. Perusteluina myöhäisemmän aukiolon tarpeesta oli nykyisen aukioloajan osuminen keskelle omaa työaikaa tai vuorotyö. Haastateltavilta kysyttiin myös mieltymyksistä eri asiointikanaviin tiedustellen mieluisimpia asiointikanavia nykyiset ja uudet mahdolliset asiointikanavat huomioiden. Kuvan 17 mukaisesti 70% haastatelluista haluaa jatkossakin asioida mieluiten puhelimitse, koska he kokivat näin saavansa asiat heti eteenpäin ja vastauksen heti. Silti haastatelluista vain 20% ilmoitti saaneensa vastauksen jo puhelun aikana.



Kuva 17. Mieltymys asioida eri kanavissa

Yksi haastateltava perusteli puhelinasiointia sillä, että muuten prosessi on hitaampi. Yksi puhelinasiointia kannattaneista ehdotti tekstiviestivastauksen lisäämistä asiointivalikoimaan, sillä viesti jää talteen ja sen voi lukea itselle sopivana ajankohtana.

Erityisesti kolme asiaa nousi esiin kysyttäessä haastateltavilta sähköisen asioinnin esteistä. Kuvan 18 mukaisesti kolme haastatelluista ilmoitti, ettei esteitä ole. Tietokoneen käyttö on tuttua, ja älypuhelin on olemassa. Syy puhelimen käyttöön tämän kerran asiointissa johtui pääosin siitä, että haastateltavat kokivat saavansa vastauksen heti tai ainakin saavansa asiansa eteenpäin, puhelimessa asiointi on henkilökohtaisempaa ja puheluun saa tarvittaessa lisää asioita mukaan. Yksi vastaajista vastaavasti koki, että tietokoneen käyttö on teknisesti vaikeaa ja älypuhelimien toimintaan pitäisi tutustua paremmin, että sitä osaisi käyttää. Yhdellä henkilöllä ei ollut pankkitunnuksia eikä henkilöllisyystodistusta, joten hän ilmoitti, ettei pysty tunnistautumaan verkossa. Puhelimen käyttö koettiin myös tutuksi tavaksi asioida, ja peruspuhelin oli kahden haastatellun kodin ainoa asiointiväline.



Kuva 18. Sähköisen asioinnin esteet aihealueittain

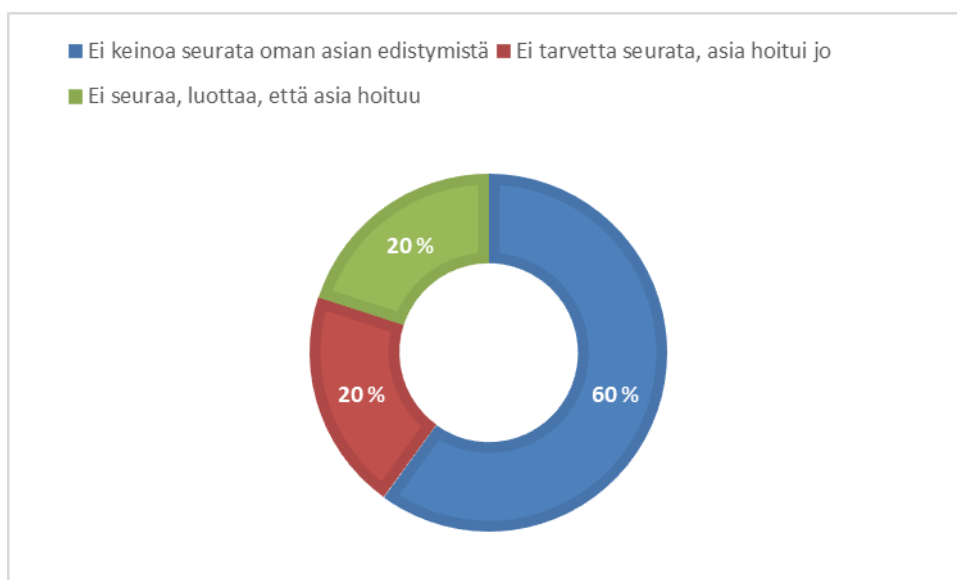
Haastateltavista yhdellä oli näkökyky heikentynyt, ja hän koki siksi sähköisen asioinnin olevan vaikeaa. Sähköisen asioinnin esteistä kirjallinen viestintä koettiin vaikeammaksi kuin suullinen ja kaavakkeiden täyttäminen oletettiin hitaammaksi tavaksi asioida kuin puhelinasiointi. Väärinymmärrysten mahdollisuus koettiin myös suuremmaksi sähköisessä asiointissa. Yksi esiin tulleista asioista olikin sähköisen asioinnin persoonattomuus ja välittömän vuorovaikutuksen puute. Yksi vastaajista totesi, ettei pidä sähköpostiin tulevan vastauksen kärkeä kymisestä ja sitten siihen taas vastaamisesta takaisin. Sähköisen asioinnin nettiajanvaraus, mainittiin sopivaksi asiointitavaksi varattaessa aikaa etukäteen tiedossa olevalle tietylle lääkärille, mutta soveltumattomaksi, jos lääkäriä ei tiedetä. Yksi vastaajista olisi halunnut asioida Asiakaspalveluchatin kautta, mutta kertoi rajallisen asiointiajan kello 12-15 välillä olleen este sen käytölle.

Kysyttäessä, mitkä asiat edistäisivät sähköisen asioinnin käyttöä esiin nousivat asioinnin selkeys ja helppous. Tietokoneohjelman tai älypuhelinsovelluksen tulee olla helppo ja selkeä käyttää ja valikkojen tulee olla selkeitä. Kuvayhteys, mahdollisuus asioida eri kellonaikoina ja hyvät hakusanat nostettiin myös sähköistä asiointia edistäviksi. Pakko todettiin myös yhdeksi edistäväksi tekijäksi ja tilannetta verrattiin pankkien palveluiden siirtoon verkkoon. Kaksi koki, että haluavat asioida

puhelimitse, joten mitkään asiat eivät edistä siirtymistä sähköiseen asiointiin. Sähköisen asioinnin tulee myös vastata asiakkaiden asiointinopeuden tarpeeseen. Yksi vastaajista nosti esiin sen, ettei usko sähköisen asioinnin resurssimäärän olevan sellainen, että yhteydenottoihin vastataan nopeasti, vaan asiakas joutuu oletettuun hitaampaan asiointiputkeen.

6.1.2 Asiakaspalvelun nopeus ja prosessin sujuvuus

Seuraavina teemoina tutkittiin asiakaspalvelun nopeutta ja hakuprosessin sujuvuutta. Tutkimuksen mukaan ensineuvossa vastattiin puheluihin heti tai viimeistään viidentoista minuutin sisällä. Kysyttäessä oman asian etenemisen seurannasta, 20% haastateltavista vastasi saaneensa vastauksen jo puhelun aikana, joten heillä ei ollut asialleen seurantarvetta. 60% haastatelluista ilmoitti, ettei heillä ole keinoa seurata asiansa edistymistä. Kaksi ilmoitti, ettei seuraa asian edistymistä, vaan luottaa asian eteenpäin menoon. Oman asian edistymisen seuranta on esitetty kuvassa 19. Ikäihmisten usko ja luottamus palvelujärjestelmään ja tyytyminen saatuihin vastauksiin nousikin vahvasti esiin haastattelujen aikana.

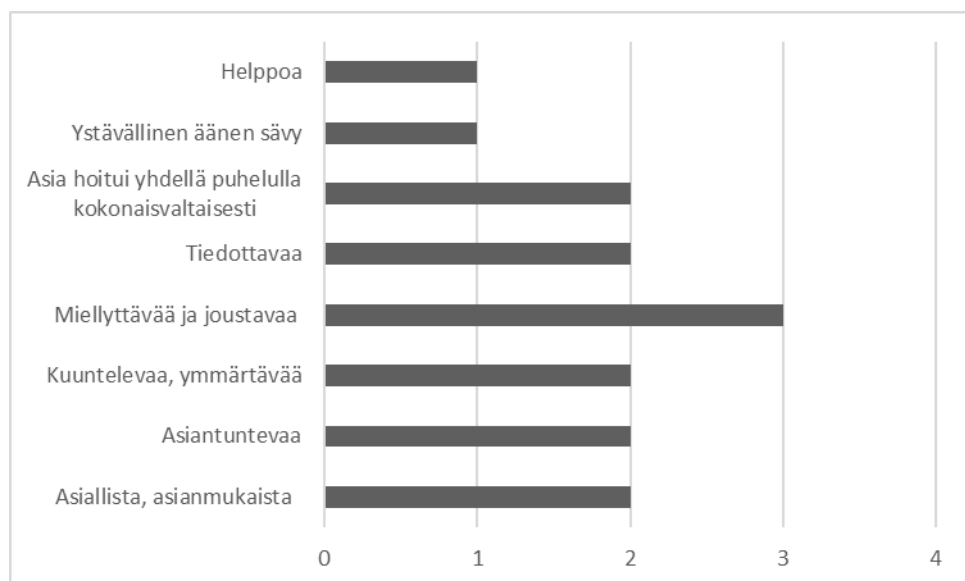


Kuva 19. Oman asian edistymisen seuraaminen

Haastateltavat ilmoittivat luottavansa lupaukseen asiaan palaamisesta ja siihen, että heille soitetaan takaisin. 40% haastatelluista uskoo saavansa vastauksen joko saman päivän aikana tai nopeasti ja 40% muutamassa päivässä tai viikon sisällä. Kahden asiakkaan asia ratkesi jo puhelun aikana.

6.1.3 Asiakaspalvelun miellyttävyys

Kolmas haastatteluteemoista koski asiakaspalvelun miellyttävyyttä. Ensimmäiseksi tiedusteltiin kuinka haastateltavien mielestä ensineuvon palvelulupaus täyttyi. Kaikki haastatellut kokivat ensineuvon palvelulupauksen täyttyneen. Turvapuhelintilausten osalta haastateltavat totesivat ajan näyttävän tuleeko asennus ajoissa, vaikka tilaus lähtikin liikkeelle jo puhelun aikana. Pääasiassa lupauksen koettiin täyttyneen joko hyvin, oikein hyvin tai miellyttävällä tavalla. Tutkittaessa millaiseksi asiakkaat kokivat aiemmin samana päivänä saamansa ensineuvon asiakaspalvelun, vastaukset olivat varsin kehuja ja käytetyt adjektiivit positiivisia. Ensineuvon asiakaspalvelun miellyttävyys on esitetty kuvassa 20. Palvelusta käytettiin sanoja asiallista, asianmukaista, asiantuntevaa, kuuntelevaa, ymmärtävää, tiedottavaa, miellyttävää ja joustavaa. Kaksi nosti esiin asian hoitumisen yhdellä puhelulla ja asioiden hoitamisen kokonaisvaltaisesti.



Kuva 20. Ensineuvon asiakaspalvelun miellyttävyys

Yksi asiakkaista halusi nostaa esiin edellispäivänä saamansa huonon palvelun ensineuvon info-pisteessä. Asiakasta ei ollut valmistettu riittävällä palveluasenteella ja siksi hän tällä kertaa asioi puhelimitse. Ensineuvon asiakaspalvelun ystävällisyyteen oltiin erittäin tyytyväisiä. Kolme haastatelluista halusi antaa ystävällisyydestä kouluarvosanan 10 tai 10+. Ystävällisyyttä kuvattiin termein ystävällinen äänen sävy, ystävällinen puhetyyli, ystävällinen käytös, avulias, kohtelias, vaivautui selittämään, kertoi kaiken tarpeellisen, tapa, jolla reagoitiin oli oikeanlainen, ohjaaja antoi vaihtoehtoratkaisuja.

Kysyttäessä miltä osin haastateltava sai tarpeeseensa ratkaisun, vastaukset olivat optimistisia, muttei tarkkoja. Vastauksissa tuli ilmi se, ettei vielä uskallettu ennustaa, milloin tullaan auttamaan, vaikka lupaus avusta tai palaamisesta tulikin. Haastateltavat olivat ymmärtäväisiä siinä, että palvelusta ohjataan oikeaan paikkaan, vaikka haluaisivatkin soittaa suoraan oikeaan paikkaan. Asiakkailla on usko siihen, että palvelun tarjoaja tekee kaiken sen mitä voidaan. Yhden asiakkaan kohdalla ratkaisu jäi kokonaan auki, sillä hän ei kuulunut ensineuvon palveluiden piiriin. Yksi haastatelluista sai kokonaisratkaisun heti.

Lopuksi haastateltavilta kysyttiin yleisluonteisesti millainen on, ja mistä muodostuu hyvä asiakaskokemus. Tulokset on esitetty taulukossa 4. Vuoropuhelun tärkeys nousi esiin tämän kysymyksen kohdalla asiantuntevuuden, ratkaisun saamisen, palvelun nopeuden ja palvelun tarjoajan henkilökohtaisten ominaisuuksien lisäksi.

Taulukko 4. Elementtejä hyvän asiakaskokemuksen muodostumiseen

Vuoropuhelu, kuunnellaan ja vastataan	Asiallisuus
Ollaan samalla aaltopituudella	Ystävällisyys
Tulee kuulluksi	Tulee hyvä olo
Kuunnellaan	Ei tiuskita
Yksilöllinen kohtaaminen	Tiedottavaa
Huomioidaan oma tilanne	On hauskaa
Pitää tulla toimeen kaikkien kanssa	Pidetään lupauksista kiinni
Riitti pinna	Jos ei oikea paikka, ohjataan oikeaan.
Tavoittaa nopeasti	Ratkaisumalleja
Pitää tavoittaa puhelimella	Saa palvelun
Nopea vastaus	Asiaankuuluva palvelu
Palveleva ja yrittää etsiä vastauksia	Kokemusta pohjalla
Asiantuntevuus	Tietää mistä puhuu

6.2 Tulosten arviointi

Valtiovarainministeriön (2019a) ohjeen mukaan julkisen hallinnon viranomaisten tulee huolehtia siitä, että sähköinen kanava on asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto. Sähköisestä asiointista halutaan helpoin ja nopein tapa hoitaa viranomaisasioita (luku 2). Vaikuttaa siltä, että niiden, jotka tuntevat entuudestaan palvelukeskuksen nimeltä, on helpompi löytää Iso Apu-palvelukeskuksen yhteystiedot käyttäen suoraan oikeaa hakusanaa kuin niiden, jolle Iso Apu- nimi on vieras. Sähköinen asiointi, tietoa haettaessa, vaikuttaa sinänsä olevan varsin tuttua haastatelluille, mikä on linjassa luvussa 2.2 esitetyn Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2017) teettämän tutkimuksen mukaan, jossa yli 60% yli 65 vuotiaista ilmoittaa pystyvänsä asioimaan sähköisesti itsenäisesti palveluhakua tehdessään. Haun jälkeen Eksoten (2019a) verkkosivujen (Liite 4) ensimmäinen neuvo ohjaa asiakkaat asioimaan puhelimitse ensineuvon kanssa. Palvelu, jota ensineuvo tarjoaa, on luonteeltaan sellaista, että myös omaiset ja läheiset hoitavat asioita asiakkaan puolesta. Tästä syystä internet-sivujen tulee olla informatiiviset, ohjaavat ja helppokäyttöiset asiahakuineen.

Valtiovarainministeriön (2019a) esityksen mukaan nykyvaatimukseen kuuluu se, että palveluiden tulee olla saatavilla asiakkaille monikanavaisesti ja ympärivuorokautisesti (luku 2). Palvelun kohderyhmä huomioiden 40% tulos sopivasta aukioloajasta oli odotettu, sillä ikäihmiset pystyvät kotona ollessaan asioimaan päivän aikana. 60% oli kuitenkin sitä mieltä, että aukioloaikaa pitäisi jatkaa sulkemisajan osalta jopa kello 18 asti. Yksi haastatelluista olisi halunnut asioida asiakaspalveluchatin kautta, mutta kertoi rajallisen asiointiajan kello 12-15 välillä olleen este sen käytölle. Asiointikanavista puhelin on edelleen suosituin, mikä on ymmärrettävää palvelun kohderyhmä ja palvelun luonne huomioiden. Puhelinasiointin vaikuttaakin olevan mielikuva sen olevan nopean avun tae ja sähköisen asiointiprosessin olevan puhelinasiointia hitaampaa. Vain yksi vastaajista otti esiin tekstiviestivastauksen lisäämisen asiointikanavien joukkoon, vaikka tekstiviestit ovat tänä päivänä hyvinkin yleinen asiointimuoto etenkin palveluvarauksien vahvistuksessa ja asiakaspalvelun tyytyväisyyden mittaamisessa.

Luvussa 2.2 esitetyn Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2017) teettämän tutkimuksen mukaan, yli 40% yli 65-vuotiaista ilmoittaa pystyvänsä asioimaan sähköisesti itsenäisesti. Luku on suurempi kuin tämän työn tutkimustulos 33%. Eroa saattaa selittää se, että haastatellut olivat jo kotona pärjäämiseen muutenkin apua tarvitsevia henkilöitä. Sähköinen asiointi miellettiin haastatteluissa pääasiassa sähköpostiasioinniksi, internet-hakutoiminnoiksi ja lomakkeiden täytöksi. Hieman yllättävää oli se, että 33%:lla vastaajista ei ollut tietokonetta eikä älypuhelin käytössään, vaikka luvussa 2.2 esitetyt kunnat ovat lisänneet tietotekniikkavälineiden määrää asiakkaiden kodeissa osana kotihoidon mahdollistamista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksen (2018) mukaan Etelä-Karjalassa tablettien käyttö on jo yli 70 prosenttia. Tästä samasta syystä niiden, jotka kokivat tietotekniikan käytön olevan teknisesti vaikeaa, osuus oli myös yllättävän korkea eli kolmannes haastatelluista.

Suurimmat sähköisen asioinnin edistämiseen vaikuttavat asiat olivat helppous ja selkeys. Tämä on myös haastattelukohderyhmä huomioiden varsin odotettu tulos. Sähköisen asioinnin edistäminen on myös mielikuvien muuttamista, sillä vastauksissa kävi ilmi, että sähköisen asiointipalvelun oletettiin olevan hitaampaa kuin puhelinasioinnin ja positiiviset asenteet puhelinasiointiin ovat vahvat. Tämä saattaa selittyä sillä, että puhelinasioinnissa asiakas saa puhelun aikana kuittauksen sille, että hänen asiansa on kuultu ja prosessi lähtee liikkeelle. Oleellisena asiana haastateltujen osalta on myös sähköiseen asiointiin tarvittavat laitteet. Jos ei niitä kotitaloudessa ole, niin sähköisten palvelujen edistäminen ei lisää niiden käyttöä ja tuo haluttua lopputulosta. Teknologian hyödyntäminen on yksi keskeisimmistä yksittäisistä tekijöistä, joilla on merkitystä ratkaisuja etsittäessä tulevaisuuden resurssihaasteeseen sosiaali- ja terveystoimessa. Luvussa 3.2 Korkiakoski ja Gerdt (2016) yhtyvät väittämään ja esittävät, että monet organisaatiot pitävät digitalisaatiota yhtenä keskeisenä osana asiakaskokemuksen kehittämisessä. Silti 60% haastatelluista ilmoitti, ettei heillä ole keinoa seurata asiansa edistymistä. Oman asian seurannan osa-alueella Eksotella onkin mahdollisuus parantaa asiakaskokemusta entisestään hyödyntämällä teknologiaa jatkossa aiempaa enemmän. Ensineuvon asiakaspalvelun nopeuteen haastateltavat olivat tyytyväisiä, sillä puheluihin vastattiin pääasiassa heti tai viimeistään 15 minuutin sisällä.

Korkiakosken ja Gerdtin (2016) mukaan palvelulupaus voi olla organisaation tapa ilmaista, mitä asiakas voi odottaa palvelulta hyvinkin konkreettisesti (luku 3.1). Haastateltavat olivat sitä mieltä, että ensineuvon palvelulupaus, joka kattaa myös palveluodotuksen aikarajan osalta, täyttyi. Asiointikanavaan nykyinen palvelulupaus ei vielä ota kantaa. Asiakaspalvelun miellyttävyyttä koskien, tulokset vastaavat luvussa 3.1 Korkiakosken ja Gerdtin (2016) esittämää hyvän asiakaskokemuksen muodostumiseen tarvittavaa asiakaspalvelua, jolla on käytettävissään asiantuntijoita, jotka pystyvät ratkaisemaan tarpeen mahdollisuuksien mukaan reaaliaikaisesti. Luvun 4.2 mukaisesti Iso Apu-ensineuvon ohjaajan profiiliin on panostettu ja etsitty henkilöitä, joilla on laaja substanssiosaaminen. Tämä näkyy saaduissa vastauksissa kehuina. Ensineuvon asiakaspalvelu koettiin myös erittäin ystävälliseksi, mikä on erityisen tärkeää

huomioiden tarjottavan palvelun ja sen kohderyhmän luonteet. Koska Iso Apu-palvelukeskuksen info sijaitsee ensineuvon välittömässä läheisyydessä, on hyvä huomioida, että myös se saattaa olla asiakkaan ensimmäinen kohtaamispaikka ensineuvon sijaan ja panostaa senkin osaamisiin.

Iso Apu-ensineuvon palvelussa tehdään alkukartoitus ja tiedustellaan päivittäisen hoivan ja hoidon tarvetta, jotta asiakas voidaan tarvittaessa ohjata oikeaan avunsaantiväylään. Haastateltavat olivat ymmärtäväisiä siinä, että palvelusta ohjataan oikeaan paikkaan, vaikka haluaisivatkin itse jo olla yhteydessä suoraan oikeaan paikkaan. Asiakkailta on usko siihen, että palvelun tarjoaja tekee kaiken sen mitä voidaan heidän tilanteessaan. Haastateltavat vaikuttivatkin mieltävän saaneensa ratkaisun asiaansa heti, kun saivat tiedon siitä kuinka prosessi etenee. Kaiken kaikkiaan haastateltavat olivat tyytyväisiä saatuun asiakaspalveluun. Luvussa 6.1 esitetyt tulokset asiakaspalvelun miellyttävyyteen vaikuttavista elementeistä ovat hyvin linjassa niin Forresterin (2019b) kuin Korkiakosken & Gerdtin (2016) esittämien tutkimustulosten kanssa asiakaskokemuksen miellyttävyydestä. Ensineuvon palvelussa korostuu vuorovaikutuksen tarve ja kuuntelu osana asiointin miellyttävyyttä.

6.3 Jatkoimenpiteet ja suositukset

Eksoten isoApu-ensineuvossa ei ole aiemmin tutkittu asiakaskokemusta ja - tyytyväisyyttä. Jatkossa olisi hyvä luoda säännöllinen asiakaskokemuksen mittaustapa, jota voitaisiin hyödyntää kehittämisessä. Koska suurin osa asiakkaista asioi puhelimitse, helppo tapa aloittaa asiakaskokemuksen mittaus, olisi saman päivän aikana lähetettävä tekstiviestikysely. Viestissä pyydetäisiin palautetta esimerkiksi antamalla kouluarvosana yhteen tai kahteen kysymykseen. Näin palautteenanto olisi tuttua ja helppoa iäkkäille, ja Iso Apu-ensineuvo saisi itselleen arvokasta tietoa palvelutasostaan. Palautekysely kannattaa aloittaa heti, sillä se on edullinen mittaustapa ja antaa aloitustason tämän tutkimuksen tulosten lisäksi.

Iso Apu-palvelukeskuksen aukioloaika on ollut arkisin kello 8-15. Jatkossa ensineuvon kannattaa pohtia sulkemisajan muuttamista siten, että se mahdollistaisi kaikkien asiakkaiden asiointin viikon aikana. Vaikuttaa siltä, että yhtenä tai kahtena päivänä viikossa ensineuvon olisi hyvä olla auki kello 17 asti. Näinä päivinä ensineuvo voisi aueta myöhemmin kaikille saatavaksi ja aamun päivystyksessä hoidettaisiin vain kiireellisiä tapauksia aiempaa vähemmällä resursoinnilla. Myös asiakaspalvelu-chatin aukioloaikaa voisi pohtia. Sen nykyinen aukioloaika kello 12-15 ei palvele asiakkaita siten kuin chat-palveluiden tarkoitus on. Chat-palveluilla voitaisiin mahdollistaa ympärivuorokautinen asiointi.

Eksoten Iso Apu-palvelukeskuksen kannattaisi kiinnittää huomiota datan saatavuuteen ja pohtia, mitä dataa sen kannattaa alkaa kerätä jo nyt. Samalla tulee kiinnittää huomiota datan laatuun, jotta se olisi mahdollisimman hyvää pohdittaessa tulevaisuudessa tekoälyratkaisujen hyödyntämistä ensineuvon palvelussa. Esimerkiksi asiakaspalvelukeskuksen toiminnan ja asiakaskokemuksen kehittämiseksi, puhelut voisi potilastietosuojan puitteissa alkaa tallentaa jo nyt, vaikkei niiden dataa vielä hyödynnettäisikään. Dataa voisi aikanaan hyödyntää koneoppimisessa ja siten säästää tulevaisuuden projekteissa melkoisesti aikaa, kun data on jo kerätty. Äänitallenteita voitaisiin jatkossa analysoida tekoälyratkaisuja hyödyntämällä ja siten parantaa asiakaskokemusta.

Eksotella on edessään verkkosivujen päivittäminen vuonna 2020. Verkkosivujen suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon asiakaskokemus ja mitä palvelujen saavutettavuudesta on laissa säädetty. Jo ennen sitä voitaisiin pienillä muutoksilla saada asiakasvirtoja ainakin osittain ohjatuksi digitaalisiin palveluihin. Verkkosivujen ensineuvon ensimmäinenä yhteystietona voisi olla digitaalisten kanavien tiedot nykyisen puhelinasioinnin sijaan ja palautekanavan toimivuuteen kaikilla selaimilla voisi myös kiinnittää huomiota.

Eksote vähentää ensineuvosta ensi vuoden alusta alkaen nykyisen tilapäisen resurssin. Koska ensineuvon puhelujen määrä kasvaa tulevaisuudessakin, puhelimen ollessa edelleen suosituin yhteydenpitomuoto, on Eksoten paikattava

puuttuva resurssi uudistetulla toimintamallilla. Suunnitelmissa on ottaa puheluvastaajarinkiin mukaan myös hyvinvointiasemien palveluohjaajaresursseja. Olisi mielenkiintoista tutkia aihetta laajemmin liiketoimintaprosessien muotoilua (Business Process Modelling) hyödyntäen ja simuloimalla asiointivirtoja, käytettävissä olevia resursseja, kustannuksia ja läpimenoaikoja parhaan ratkaisun löytämiseksi. Simulointi kannattaisi laajentaa kattamaan puheluiden sijaan kaikki asiointikanavat, myös aiemmassa kappaleessa mainittu chat-palvelu. Ratkaisussa on huomioitava palvelun luonne ja iäkkäiden asiakaskokemus.

7 YHTEENVETO

Julkinen hallinto on isossa rakenteellisessa muutoksessa vastatessaan kansalaisten kasvavaan sosiaali- ja terveystalvutarupeeseen. On hyvin todennäköistä, että eläke- ja hoivamenot kasvavat samaa vauhtia kuin työväestö ikääntyy, mikä luo meille yhteiskunnallisen paineen saada ikäihmiset pysymään hyvinvoivina ja asumaan kotonaan mahdollisimman pitkään. Eksoten strategiassa onkin ollut keskeisinä asioina mm. toimintakykyisyyden ylläpitäminen ja digitaalisten palvelujen lisääminen. Eksoten Iso Apu-palvelukeskuksen ensineuvo auttaa niitä ikäihmisiä, joilla ei ole kotonaan vielä mitään kotona asumista tukevia palveluja. Toiminnan tarkoituksena on tarjota mahdollisuudet ikäihmisten toimintakyvyn, voimavarojen ja omatoimisuuden ylläpitämiseen. Lisäksi tarkoituksena on ehkäistä iäkkäiden kuntalaisten sosiaali- ja terveystalvutaruongelmia.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakkaita haastattelemalla, miten Eksoten Iso Apu-ensineuvon sähköisten asiointipalveluiden käyttöä voitaisiin edistää ja asiakaskokemusta kehittää haettaessa ikäihmisten kotona asumista tukevia palveluita. Osana tutkimusta selvitettiin ensineuvon alkuarviointi- ja palveluohjausprosessin toimintaa asiakkaan palveluhakutoiminnan näkökannalta, ensineuvon asiakaskokemusta, sähköisen asiointin käytön esteitä ja siihen liittyviä toiveita käytön lisäämiseksi. Haastatteluita tehtiin kymmenen ja niiden sisältöön perehdyttiin huolellisesti sisällönanalyysiä käyttäen.

Tutkimus vahvisti, että yhä enenevässä määrin asiointikokemukset alkavat asiakkaiden itsenäisillä verkkosivuvierailulla tietoa etsien ja hakukoneita hyödyntäen. Eksoten kannattaakin uudelleenpohtia verkkopalvelujaan ja niiden saavutettavuutta. Iso Apu-palvelukeskuksen ensineuvossa ei ole aiemmin tutkittu asiakastytytyväisyyttä. Tämä tutkimus osoitti, että Eksoten Iso Apu-palvelukeskuksen ensineuvon tuottama asiakaskokemus on varsin positiivinen ja miellyttävä. Palveluohjaaja saadaan kiinni nopeasti ja asiakkaiden kohtaaminen on ystävällistä ja asiantuntevaa. Kehitysasiana nousee oman asian seuraamismahdollisuuden puuttuminen, johon digitaalisin keinoin voidaan etsiä

ratkaisu. Tämä tutkimus toimii nykytilan analyysinä, josta Eksoten Iso Apu-ensineuvo saa pohjatiedot tulevaisuuden jatkokehitykselle. Tässä vaiheessa tehtävillä pienillä investoinneilla datan keräämiseen, datan laadun varmistamiseen ja tallentamiseen voi tulevina vuosina nopeuttaa tekoälyratkaisujen käyttöönottoa palvelukeskuksessa ja sitä kautta tuoda Eksotelle säästöjä. Asiakkaiden asiointikanavia kannattaa myös jatkotutkia, sillä puheluiden määrä ikäihmisten määrän lisääntyessä on jatkossakin kasvava. Liiketoimintaprosessien mallintamisella saadaan kokonaiskuva ensineuvon palveluohjaukseen tarvittavasta resursoinnista.

8 LÄHTEET

Ahvenainen, P. et al. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Helsinki, Helsingin Kamari Oy / Helsingin seudun kauppakamari. 245 s.

Blum, K. 2019. Gartner. How to manage customer service technology innovation. [WWW-artikkeli]. [viitattu 20.11.2019]. Saatavissa: <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/27297-2/>

CPXA. 2019. Mikä on CXPA. [WWW-sivut]. [viitattu 11.11.2019]. Saatavissa: <https://cxpa.fi/mika-on-cxpa/>

Dörner, K., Edelman, D. What ‘digital’ really means. [WWW-dokumentti]. [viitattu 7.12.2019]. Saatavissa: <https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/what-digital-really-means>

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere, Osuuskunta Vastapaino. 266 s.

Eksote. 2019a. Iso Apu-palvelukeskukset. [WWW-sivut]. [viitattu 10.10.2019]. Saatavissa: <http://www.eksote.fi/toimipisteet/iso-apu-palvelukeskukset/Sivut/default.aspx>

Eksote. 2019b. Sosiaali- ja terveystalot Eksotessa. [WWW-sivut]. [viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: <http://www.eksote.fi/eksote/Sivut/default.aspx>

Eksote. 2019c. Anna palautetta ja kehittämisideoita. [WWW-sivut]. [viitattu 27.10.2019]. Saatavissa: <http://www.eksote.fi/sivut/verkkopalaute.aspx>

Eksote. 2019d. Strategiset linjaukset Eksotessa 2019-2023 luonnos 17.4.2019. [WWW-dokumentti]. [viitattu 10.11.2019]. Saatavissa:

<http://www.eksote.fi/eksote/strategia-ja-johtaminen/Documents/Strategiset%20linjaukset%20Eksotessa%202019-2023%2c%20luonnos.pdf>

Eksote. 2019e. Strategia ja johtaminen. [WWW-dokumentti]. [viitattu 21.11.2019]. Saatavissa: <http://www.eksote.fi/eksote/strategia-ja-johtaminen/Documents/Eksoten%20esittely%20suomenkielinen%202018.pdf>

Eksote. 2019f. Organisaatiokaavio. Vastuu- ja tulosalueet sekä tulos- ja toimintayksiköt. [WWW-dokumentti]. [viitattu 23.11.2019]. Saatavissa:

<http://www.eksote.fi/tyoeksotessa/tulossa-eksoteen-toihin/Documents/Organisaatiokaavio.pdf>

Eksote. 2019g. Tietoa Eksoten verkkosivustosta. [WWW-sivut]. [viitattu 24.11.2019]. Saatavissa: <http://www.eksote.fi/eksote/tietoa-verkkosivustosta/Sivut/default.aspx>

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. 2019. [www-sivut]. [viitattu 21.11.2019]. Saatavissa:

<https://www.suomi.fi/organisaatio/etela-karjalan-sosiaali-ja-terveydenhuollon-kuntayhtyma-eksote/3e8356bd-377f-4cad-97b1-a027bd4bbf25>

Etelä-Suomen aluehallintovirasto. 2019. Saavutettavuusvaatimukset. [WWW-sivut]. [viitattu 11.11.2019]. Saatavissa: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>

Euroopan parlamentti ja Euroopan unionin neuvosto. 2016. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (eu) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. [www-sivut]. [viitattu 11.11.2019].

Saatavissa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=FI>

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä, Docendo. 162 s.

Finlex. 2019a. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain muuttamisesta. [WWW-sivut]. [viitattu 11.11.2019]. Saatavissa:

<https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2018/20180060?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=HE%2060%2F2018>

Finlex. 2019b. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. [WWW-sivut]. [viitattu 23.11.2019]. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>

Finlex. 2019c. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. [WWW-sivut]. [viitattu 24.11.2019]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Forrester. 2019. Customer Experience Index. [WWW-sivut]. [viitattu 15.10.2019].

Saatavissa: <https://www.forrester.com/Customer-Experience-Index-%28CX-Index%29#>

Gartner. 2016. Gartner Identifies Five Domains for the Digital Platform. [www-sivut]. [viitattu 7.12.2019]. Saatavissa:

<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2016-10-17-gartner-identifies-five-domains-for-the-digital-platform>

Gartner. 2020. Digital business transformation. [WWW-sivut]. [viitattu 7.12.2019]. Saatavissa: <https://www.gartner.com/en/conferences/na/symposium-us/featured-topics/digital-transformation>

Hämäläinen, Jonna. 2019. Palveluohjaaja. Eksote, Haastattelu. 29.11.2019

Jordan, B. 2019. Highlights from Gartner Hype Cycle for Customer Service and Support Technologies. [WWW-artikkeli]. [viitattu 20.11.2019]. Saatavissa: <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/highlights-from-gartner-hype-cycle-for-customer-service-and-support-technologies-2019/>

Järvenpää, Eila. 2.2.2006. SoberIT jatko-opintoseminaari. Laadullinen tutkimus. [WWW-dokumentti]. [viitattu 5.10.2019]. Saatavissa: <http://www.cs.tut.fi/~ihtesem/k2007/materiaali/luento4.pdf>

Korkiakoski, K. & Gerdt, B. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. Liettua, Talentum Media Oy. 247 s.

Laghaeian, R. 2019. Microsoft Principal Program Manager. Haastattelu. 7.11.2019.

Maijala, R. 2017. Palvelumuotoilu osana digitalisaatiota. [WWW-sivut]. [viitattu 7.12.2019]. Saatavissa: <http://www.palvelupolkuja.fi/palvelumuotoilu/palvelumuotoilu/>

Pennanen, E. 2018. Millä mittareilla asiakaskokemusta kannattaa mitata?. [www-julkaisu]. [viitattu 7.12.2019]. Saatavissa: <https://blog.kauppalehti.fi/asiakaspalvelun-uusi-aika/milla-mittareilla-asiakaskokemusta-kannattaa-mitata>

PWC. 2018. Global top health industry issues: Defining the healthcare of the future. [www-dokumentti]. [viitattu 8.12.2019]. Saatavissa:
<https://www.pwc.com/gx/en/healthcare/pdf/global-top-health-industry-issues-2018-pwc.pdf>

Saavutettavuusvaatimukset. 2019. Kenelle saavutettavuus tärkeää?. [www-sivut]. [viitattu 7.12.2019]. Saatavissa:
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/tietoa-saavutettavuudesta/kenelle-saavutettavuus-on-tarkeaa/>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2011. Ikääntyneiden palvelut 2010 – Kuntakyselyn osaraportti. [www-julkaisu]. [viitattu 24.11.2019]. Saatavissa:
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79978/Tr36_11.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Sosiaali- ja terveydenhuollon e-palvelut: Mittarit alueittain monipylväskaaviona. [www-julkaisu]. [viitattu 24.11.2019]. Saatavissa:
https://sampon.thl.fi/pivot/prod/fi/steps/kansalais/summary_tiiviste2

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Teknologia tukee kotihoidon asiakkaan omatoimisuutta ja turvallisuutta – eroja käyttöönotossa maakuntien välillä [www-julkaisu]. [viitattu 24.11.2019]. Saatavissa:
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137291/URN_ISBN_978-952-343-252-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio – Kansalaiset. [www-dokumentti]. [viitattu 24.11.2019]. Saatavissa:
https://sampon.thl.fi/pivot/prod/fi/steps/kansalais/summary_tiiviste3

Tilastokeskus. 2019a. [WWW-sivut]. [viitattu 7.11.2019]. Saatavissa:
https://findikaattori.fi/fi/14#_ga=2.137859827.235889577.1573130551-1171271215.1573130551

Tilastokeskus. 2019b. [WWW-sivut]. [viitattu 7.11.2019]. Saatavissa:
<https://findikaattori.fi/fi/81>

Tilastokeskus. 2019y. [WWW-sivut]. [viitattu 10.11.2019]. Saatavissa:
https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki, Kustannusosakeyhtiö Tammi. 204 s.

Valtiovarainministeriö. 2019a. [WWW-sivut]. [viitattu 11.11.2019]. Saatavissa:
<https://vm.fi/sahkoiset-palvelut>

Valtiovarainministeriö. 2019b. [WWW-sivut]. [viitattu 11.11.2019]. Saatavissa:
<https://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus>)

Viitikko, Tarja. 2019. Kehittäjä. Eksote. Haastattelu. 31.10.2019.

Viitikko, Tarja. 2019. Kehittäjä. Ikääntyneiden asiakasohjaus – case Eksote. Esitys. 6.3.2019.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä, PS-kustannus. 240 s.

Liite 1. Viranhaltijapäätös, Tutkimuslupa



Päätös

1 (3)

Etelä-Karjalan sosiaali- ja
terveyspiiri06.11.2019
EKS/1936/13.01.05/2019

§ 86 / 2019

Tutkimuslupahakemus: Ikääntyneiden ihmisten sähköisten
asiointipalveluiden edistäminen haettaessa kotona asumista tukevia
palveluja/ Oikarinen Marja

Hakija/Vireillepanija

Oikarinen Marja

Asiaselostus

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitkä asiat estävät/edistävät
ikäntyneiden sähköistä asiointia ja yhteydenottoa ja miten sähköistä
palvelua tulisi kehittää. Tutkimus selvittää nykyaikavauksen sisältäen
nykyiset palvelut ja resurssoinnin, nykyiset asiointitavat, sekä nykyisten
sähköisten palveluiden kuvauksen. Tutkimus selvittää myös
tulevaisuuskuvausten ja johtopäätökset, kuten suositukset palvelun
kehittämiseksi sekä listan käytännön toimenpiteistä.

Päätös

Myönnän tutkimusluvan ikääntyneiden ihmisten sähköisten
asiointipalveluiden edistäminen haettaessa kotona asumista tukevia
palveluja - tutkimukselle.

Voimassaolo

1.5.2019 – 31.12.2019

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen voi hakea muutosta Oikaisuvaatimusohje sisältyy
päätökseen.

Roslakka Titta

Palvelupäällikkö, kotona asumisen tuki ja lyhytaikaishoito

Tämä asiakirja on allekirjoitettu digitaalisesti, allekirjoituksen voi tarkistaa
Eksoten kirjaamosta

Tiedoksianto

Oikarinen Marja

Liite 2. Haastattelupyyntö

HAASTATTELUPYYNTÖ

Haluamme kehittää asiakaspalveluamme. Meillä on opiskelija tekemässä diplomityötä Lappeenrannan-Lahden teknillisestä yliopistosta (Sosiaali- ja terveydenhuollon maisteriohjelmasta).

Tutkimuksen tarkoituksena on analysoida nykyistä ensineuvonnan palveluiden käyttöä ja määrittää tulevaisuuden jatkokehityskohteet.

(Tutkimukselle on annettu lupa ja lisätietoja tutkimuksesta saa tarvittaessa Tarja Viitikolta.)

Opiskelija Marja Oikarinen haastattelisi sinua mielellään tätä tutkimusta varten. Haastattelut analysoidaan nimettöminä ja ne kestävät noin 15 minuuttia.

Sopisiko sinulle haastattelu heti tämän puhelun jälkeen tässä numerossa, josta soitat tai jonain muuna ajankohtana tänään?

- (Kyllä vastaus) Kiitos, Marja soittaa sinulle minuutin sisällä numerosta xxx. Hyvää syksyn jatkoa.
- (Ei vastaus) Asia selvä. Kiitos asioinnista ja oikein hyvää syksyn jatkoa.

Liite 3. Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset Marja Oikarinen

Diplomityö: Sähköisen asioinnin edistäminen ja asiakaskokemuksen kehittäminen ikäihmisten kotona tukevien palveluiden ensineuvossa

ASIAKASPALVELUN SAAVUTETTAVUUS

1. Mistä hankitte tiedon siitä, kuinka ensineuvoon saa yhteyden?
2. Kuvailkaa millaiseksi ja kuinka helpoksi koitte tiedon löytämisen?
3. Mitä mieltä olette aukiolo- ja asiointiajoista? Jatkokysymys: Mitkä olisivat teille sopivimmat asiointiajat?
4. Missä asiointikanavassa haluaisitte mieluiten asioida nykyiset ja muut mahdolliset kanavat mukaan lukien?
5. Miksi asioitte puhelimitse muiden vaihtoehtojen sijaan?
6. Mitkä tekijät estävät sähköisen asioinnin käyttöä? (tarvittaessa, voitteko antaa esimerkin)
7. Mitkä tekijät auttaisivat asioimaan sähköisesti?

ASIAKASPALVELUN NOPEUS

1. Kuinka nopeasti tavoititte asiakaspalvelijan?
2. Kuinka nopeasti saatte asiakaspalvelua odotuksiinne nähden? Mikä on toiveenne nopeudesta?

PROSESSIN SUJUVUUS

1. Kuvailkaa kuinka seuraatte asianne edistymistä?
2. Kuinka nopeasti saitte tai uskotte saavanne ratkaisuvastauksen kotipalvelutarpeeseen?

Jatkuu

Liite 3. jatkoa

ASIOINNIN MIELLYTTÄVYYS

1. Palvelukeskuksen palvelulupaus on, että soittopyyntöön vastataan saman päivän aikana ja sähköpostiin kahden päivän aikana. Jos asianne koski turvapuhelinasennusta, niin se tehdään kolmen vuorokauden aikana. Kuinka mielestänne palvelulupaus täyttyi?
2. Millaiseksi koitte asioinnin?
3. Miten kuvailisitte asiakaspalvelun ystävällisyyttä?
4. Miltä osin saitte tarvettanne vastaavan ratkaisun asiaanne? Mitkä asiat jäivät vielä auki?
5. Millainen on ja mistä muodostuu mielestänne hyvä asiakaskokemus?

Taustatieto:

Vastaaja on nainen / mies

Vastaajan ikä: <50 51-60 61-70 71-80 81-90 >90

Liite 4. Iso Apu- ensineuvon yhteystiedot

Suomeksi In English По-русски
Yhteystiedot Anna palautetta

Hae sisältöä

ETUSIVU TERVEYSPALVELUT SOSIAALIPALVELUT TOIMIPISTEET EKSOTE TYÖ EKSOTESSA

Eksote / Toimipisteet / Iso apu -palvelukeskukset

TOIMIPISTEET

- Aikuisten keskuksat
- Apuvälineet
- Asumisen yksiköt
- Etelä-Karjalan keskussairaala
- Hammashoitolat
- Honkiaharjun sairaala
- Iso apu -palvelukeskukset**
- Kahvila Kaisla
- Toimiva Huusholi
- Koelhoito
- Koululaisten terveyspalvelut
- Kuntolius
- Kuntoutuskeskus
- Laboratorio
- Lesten ja nuorten talot
- Lätkuva toiminta (LIITO)
- Mafia-auto
- Mafia-auto
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut
- Neuvolat

Iso apu -palvelukeskukset

Tulosta yhteystiedot

Imatran Iso apu -palvelukeskus

Eteläkatu 10
55100 Imatra

Avoinna
ma-pe klo 8-15

Ensineuvo
Puh. 05 352 2370
Huom! Numeroon on mahdollista jättää myös soittopyyntö klo 9-13.30.
Takaisinsoittopalvelu

Sähköposti: isoapu.palvelukeskus@eksote.fi

Lappeenrannan Iso apu -palvelukeskus

Kauppakatu 63
53100 Lappeenranta

Avoinna
ma-pe klo 8-15

Ensineuvo
Puh. 05 352 2370
Huom! Numeroon on mahdollista jättää myös soittopyyntö klo 9-13.30.
Takaisinsoittopalvelu

Sähköposti: isoapu.palvelukeskus@eksote.fi