

TIEDOTE 19.3.2015

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin asiakaslähtöiselle kehittäjälle kunniamaininta Vuoden palveluteko 2015 -kilpailussa

*Pirkanmaan sairaanhoitopiirin asiakaspalvelun kehittämispäällikkö **Marika Järvinen** palkittiin eilen Vuoden palveluteko 2015 -kunniamaininnalla. Järvinen on työskennellyt ennakkoluulottomasti Pirkanmaan sairaanhoitopiirin erikoissairaanhoidon palvelukokemuksen parantamiseksi. Palveluita on kehitetty asiakkaan ja henkilökunnan kokemuksista ja lähtökohdista käsin. Käynnissä oleva sote-uudistus ja siihen liittyvät lakiesitykset edellyttävät terveydenhuollolta asiakaslähtöistä toimintatapaa ja henkilöstön kouluttamista uusiin toimintamalleihin.*

”Sairaalaympäristö on lähtökohtaisesti asiakkaalle outo. Sairaus saattaa pelottaa ja ympäristö sekä toimintatavat ovat vieraita. Haluamme lisätä luottamusta järjestelmään, vähentää pelkoa ja tehdä kohtaamisista tarkoituksenmukaisia ja miellyttäviä, sekä asiakkaalle että henkilökunnalle”, Järvinen sanoo.

Kunniamaininnan ansainneessa kehitystyössä on hyödynnetty monipuolisesti palvelumuotoilua, asiakaspalautetta, keskustelua yksittäisten potilaiden kanssa, päiväkirjamerkintöjä potilaskokemuksesta, havainnointia, työpajatyöskentelyä ja digitaalista Ideakkuna-sovellusta. Tärkeintä on henkilökunnan ja asiakkaiden osallistaminen.

”Vain käytännön kokemusten avulla voimme kehittyä. Terveydenhuoltoalalla kehitystyötä ei ole perinteisesti tehty asiakaslähtöisesti vaan yksittäisistä palvelun osista lähtien. Merkittävässä roolissa onkin alan arvomaailman muokkaaminen. Henkilökunta ja asiakkaat ovat alusta asti mukana kehitystyössä. Matkan varrella syntyy uusia toimintatapoja ja innovaatioita, jotka koetaan alusta lähtien omiksi”, Järvinen kertoo.

Ylimääräisten polkujen karsiminen säästää resursseja ja parantaa luottamusta terveydenhoitoon

Kehitystyöhön tuloksia ovat muun muassa terveydenhoidon palvelupolkujen konkreettinen visualisointi. Fyysiset huoneentaulut sairaalan seinillä ja paperiset sekä sähköiset potilasohjeet laaditaan asiakaskokemuksen näkökulmasta.

”Kysymys on ylimääräisten polkujen karsimisesta. Oikeasta toimintamallista epä tietoinen potilas hakee apua väärästä paikasta, palaa takaisin lähtöpisteeseen ja löytää vasta aikansa luukulta toiselle harhailtuaan oikean polun. Tämä kuormittaa ainaisesta resurssipulasta kärsivää terveydenhoitojärjestelmää, asiakasta ja henkilökuntaa tarpeettomasti”, Järvinen painottaa.

Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kehitysmenetelmille on kysyntää ympäri Suomen. Menetelmistä laaditaan parhaillaan helposti sovellettavaa mallia muiden sairaanhoitopiirien ja yksiköiden käyttöön yhteistyössä terveysalan innovaatio toimija FinnMedin kanssa, jossa Järvinen toimii tällä hetkellä kehitysjohtajana.

”Kaikkein hienointa kehitystyössä on se, kun sisäisillä asiakkaillamme syttyvät silmät ja he huomaavat, kuinka paljon voidaan saada aikaan pelkkiä ajattelumalleja muuttamalla. Kunniamaininta lämmittää sydäntä – tärkeälle kehitystyölle kuuluukin antaa arvoa.”

Kunniamaininnan luovuttaa suomalaista palvelututkimusta ja sen soveltamista edistävä Finnish Service Alliance -yhdistys. Palkinnon avulla halutaan nostaa esille palveluinnovaatioiden merkitystä yhteiskunnalle: niin yrityksille, kilpailukyvyyn kehitykselle kuin palveluita käyttäville ihmisillekin.

Lisätietoja:

FinnMedi Oy
Kehitysjohtaja Marika Järvinen
p. +358 50 596 9188
marika.jarvinen@finnmedi.com
www.finnmedi.com

Lue lisää aiheesta:

Järvisen esitys asiakaslähtöisestä palvelusta sairaanhoidossa:
<https://www.innokyla.fi/documents/469607/61c43f06-6ce6-4a21-a436-f7354777a29c>

Palvelumuotoilu:
<http://www.pshp.fi/default.aspx?contentid=19570>

Ideaikkuna:
<http://www.pshp.fi/default.aspx?contentid=37872&contentlan=1>