



**SINUA PALVELEVA TERVEYSKESKUS**  
**Terveyskeskusten kilpailukyky –valmennusohjelma**  
**Esitys VATE:lle 16.11.2018**

Tanja Penninkangas  
vastuuvalmistelija, projektipäällikkö

*”Etelä-Pohjanmaan terveyskeskusliigat rakentavat  
huomisen terveyskeskuksia  
jo tänään”*



# Alueet ovat jo tehneet paljon kehittämistyötä

Valmennusohjelmaan osallistuvat organisaatiot ovat jo tehneet paljon toimenpiteitä toimintansa kehittämiseksi asiakaslähtöisemmäksi, kustannustehokkaaksi ja kilpailukykyisemmäksi mm. seuraavien kehittämistoimien avulla:

- terveyskeskuspalveluprosessien tarkentaminen ja kehittäminen mm. Lean-koulutuksilla
- palveluprosessien ja hoitoketjujen kehittäminen erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon välillä
- toiminnan keskittäminen osaamisen ja laadukkaan palvelun varmistamiseksi (ml. liikkuvat ja jalkautuvat palvelut)
- tiedolla johtamisen kehittäminen
- palvelu- ja asiakasohjauksen kehittäminen (erityisesti paljon palveluja tarvitseville)
- hoitosuunnitelmien käyttöönotto ja vastuuhenkilö-/yhteystyöntekijämallin kehittäminen
- sähköisen asioinnin kehittäminen ja käyttöönotto
- etävastaanottojen käynnistäminen (lääkäri- ja hoitajapalvelut)

# Etelä-Pohjanmaan valmennusohjelma

- Valmennusohjelma toteutetaan **osana Etelä-Pohjanmaan sote- ja maakuntauudistusta**
- Etelä-Pohjanmaan yhteistoiminta-alueiden ja kaupunkien **sosiaali- ja terveysterveyspalvelujohtajat** ovat **sitoutuneet** valmennusohjelman **tavoitteisiin ja muutostyöhön**.
- Mukana olevat organisaatiot sitoutuvat siihen, että **terveyskeskusten henkilöstöstä** nimetään ne **työntekijät**, joiden työpanosta voidaan käyttää tarvittava määrä valmennusohjelman toteuttamiseksi.
- Hankkeen **projektipäällikön tehtävät** kuuluvat sote-keskuksen vastuuvalmistelijalle **Tanja Penninkankaalle** (50 % työajasta).
- Valmennusohjelman toteuttamiseen osallistuvat projektipäällikön, kapteenien ja terveyskeskusliigojen lisäksi Etelä-Pohjanmaan sote- ja maakuntauudistuksen vastuuvalmistelijat (mm. viestinnän ja sote-liikelaitoksen vastuuvalmistelijat)
- **Kumppaneina**
  - Sitra
  - Etelä-Pohjanmaan sote- ja maakuntauudistus
  - Epshp, perusterveydenhuollon kehittämissyksikkö Aksila
  - Laatukeskus Oy
  - Kehittämismentoreina Anne Niemi, Jere Talonen ja Petri Lehtipuu



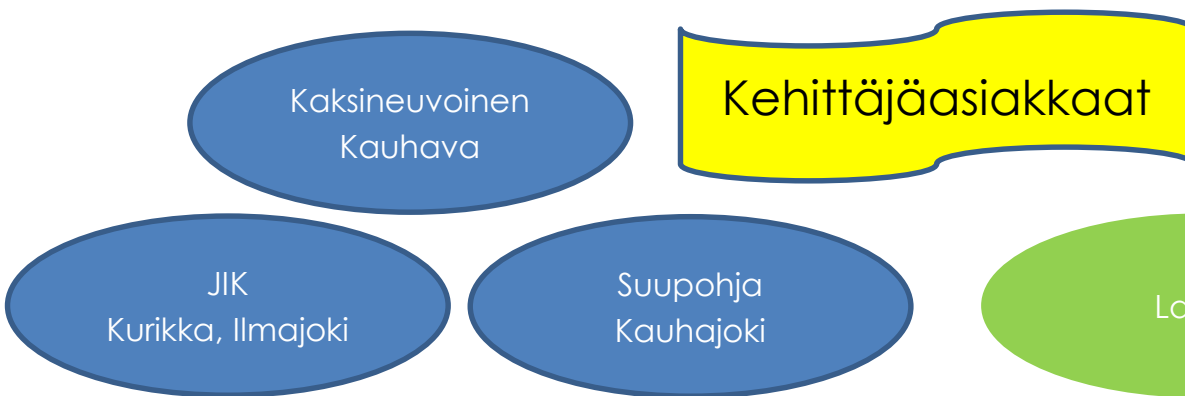
# Valmennusohjelman toteuttamisaika ja tavoitteet

- Valmennusohjelman 1. vaihe toteutetaan ajalla 17.10.2018–31.3.2019 osana Etelä-Pohjanmaan sote-uudistuksen valmistelua
- Hankkeen hallinnoijana toimii Etelä-Pohjanmaan liitto
- **Keskeisenä tavoitteena on käynnistää terveystieteiden kilpailukykyyn kehittäminen**
  - Kehittäminen kohdennetaan terveystieteiden vastaanotto- ja hoitoon
- **Tavoitteiksi asetetaan:**
  - **Asiakaslähtöisen toiminnan kehittäminen**
    - myönteisen asiakaskokemuksen kehittäminen (asiakas osallisena, aito kohtaaminen)
    - asiakkaan palvelupolkujen määrittely, muotoileminen ja palveluiden integraatio
    - kriittisten pisteiden tunnistaminen ja haltuunotto
    - meidän kilpailuvalttien määrittely ja vahvistaminen (kilpailijatilannekuvan tuottaminen ja ennakointi)
  - **Liiketoimintaosaamisen kehittäminen**
    - asiakasvirtojen tunnistaminen ja asiakassegmentointi
    - talousjohtaminen sisäisen yrittäjyyden keinoin
    - tiedolla johtaminen (tilannekuvan jatkuva päivittäminen, markkinadynamiikan huomioiminen)
      - kilpailukykyyn vahvistaminen
  - **Vetovoimaisen brändin luominen**
    - markkinoinnin ja viestinnän kehittäminen ja vahvistaminen
    - Toimintamallien yhtenäistäminen → Etelä-Pohjalainen terveystieteiden keskus
      - Asiakaslupauksen antaminen



# Valmennusohjelmaan osallistuvat yhteistoiminta-alueet/terveyskeskukset

## Terveyskeskusliiga 1.



## Terveyskeskusliiga 2.

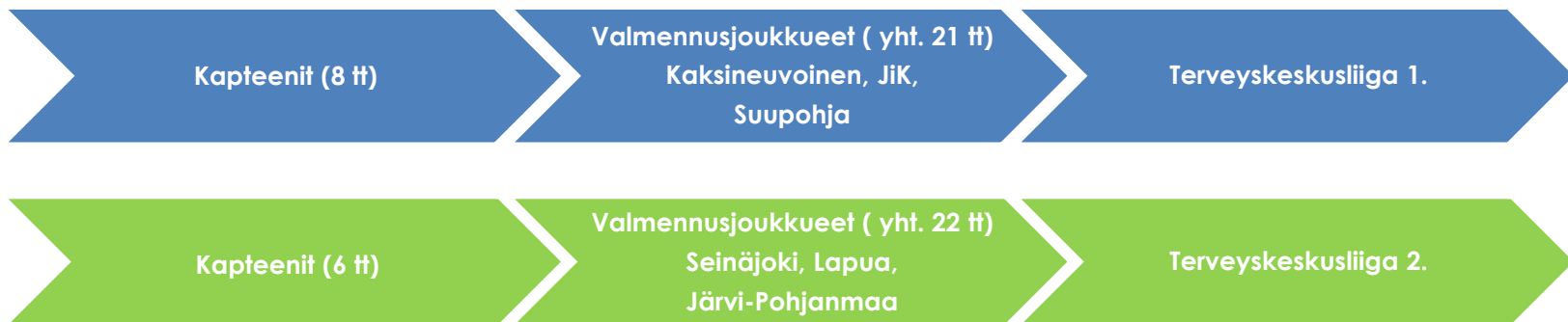


Kehittäjäasiakkaiksi kutsutaan terveyskeskusten asiakkaita.

Asiakkaat osallistuvat terveyskeskusten nykytilan arviointiin, osaan työpajoista sekä valmennuksen lopussa tehtävään toiminnallisten muutosten arviointiin.

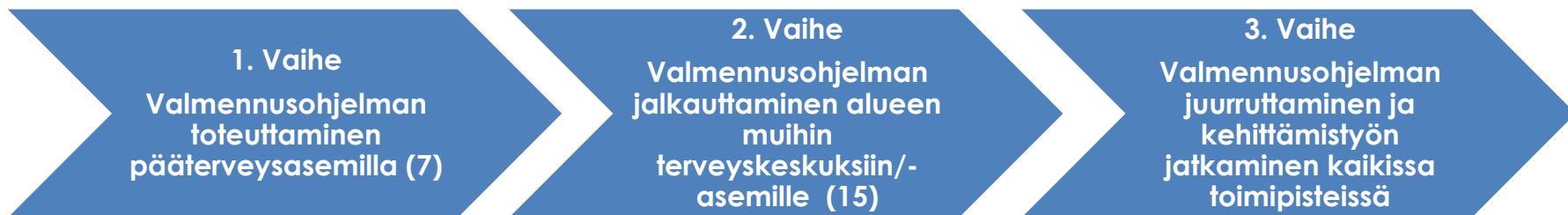
# Valmennuksen eteneminen terveyskeskusliigoittain

- Terveyskeskusliigat koostuvat terveyskeskusten valmennusjoukkueista
- Terveyskeskusten valmennusjoukkueet on valittu terveyskeskusten vastaanotolla työskentelevistä työntekijöistä sekä toiminnasta vastaavista henkilöistä (lääkärit, hoitajat sekä muut oleelliset vastaanoton työntekijäryhmät)
- Valmennusohjelmaan osallistuu yhteensä 43 työntekijää
  - Joukkueet kattavat n. 20 % vastaanottojen henkilökunnasta

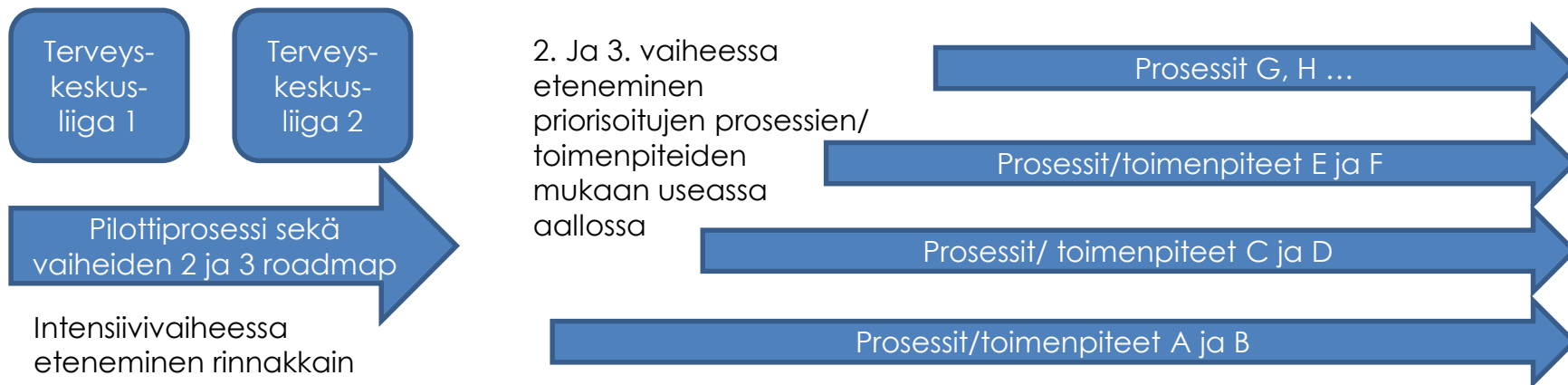


- Valmennusohjelma etenee terveyskeskusliigoittain
  - Terveyskeskusliiga 1. kehittää Kaksineuvoisen, Suupohjan ja JIKin terveyskeskuksia
  - Terveyskeskusliiga 2. kehittää Seinäjoen, Lapuan ja Järvi-Pohjanmaan terveyskeskuksia
  - Työpajoissa molemmilla liigoilla on omat valmentajansa

# Ohjelman skaalaus ja jalkauttaminen



1. Vaihe (Intensiivivaihe) 17.10.18-31.3.2019	2. Vaihe (jalkauttaminen) 1.4.19-31.12.2019	3. Vaihe (juurruttaminen) 1.1.-31.12.2020
Vastuhenkilöt: projektipäällikkö, kapteenit, valmennusjoukkue	Vastuhenkilöt: projektipäällikkö, kapteenit, valmennusjoukkue	Vastuhenkilöt: projektipäällikkö, kapteenit, valmennusjoukkue
Kumppaneina Etelä-Pohjanmaan sote, Laatuokeskus, Aksila/Epshp, ja yrityskummit	Kumppaneina Etelä-Pohjanmaan sote, Aksila/Epshp ja yrityskummi	Kumppaneina Etelä-Pohjanmaan sote, Aksila/Epshp ja yrityskummi



Kehittäjäasiakkaat mukana kehittämistyössä



# Työpajat ja muu kehittämistuki

Työpaja- ja valmennuskokonaisuus rakentuu asiakaskokemuksen ja kestävän kilpailukyvn kehittämiseen palvelumuotoilun vaiheiden mukaisesti

## Tavoitteet



### 1. Nykytilanne



Havainnointi kuudessa terveyskeskuksessa 17.-18.10.

1. ja 2. työpajat

### 2. Ideointi



3. ja 4. työpajat

Kehittämistehtävät Liiga 1 ja Liiga 2

### 3. Kokeilu



5. - 7. työpajat

Kehittämistehtävät Liiga 1 ja Liiga 2

### 4. Konseptointi



8. ja 9. työpajat

Kehittämistehtävät Liiga 1 ja Liiga 2

Kapteenien kokoukset



Työpajat



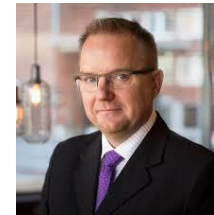




# Teemat, toteuttajat ja aikataulut

## Alkaa lokakuu 2018

1. Kohti terveyskeskusten tulevaisuutta 30.10.2018 (PH, PL)
2. Arvoa asiakkaalle 15.11.2018 (SK, PL)
3. Asiakaskokemus kuluttajaliiketoiminnassa 28.11.2018 (JT, PL)
4. Asiakaskokemuksen muotoilu 19.12.2018 (SK, PL)
5. Asiakaslähtöiset prosessit ja toimintatavat 17.1.2019 (EH, PL)
6. Palvelukulttuuri ratkaisee 29.1.2019 (JT, PL)
7. Brändi palvelulupauksen toteuttajana 12.2.2019 (MS, PL)
8. Terveyskeskuksen onnistunut konseptointi 5.3.2019 (JT, PL)
9. Sparraus ja seuranta 26.3.2019 (JT, PL)



Jere Talonen



Sanna Kallankari



Päivi Heikinheimo



Maarit Saari



Petri Lehtipuu



Esa Heikkinen

## Loppuu maaliskuu 2019

## 3. Asiakaskokemus kuluttajaliiketoiminnassa

### — pienet asiat ratkaisevat pelin

Tavoite: Nostaa rimaa asiakaskokemuksen kehittämisen tavoitteellisuudessa

#### **Aamupäivä klo 9 – 12**

- Vetäjän esittelyt, lämmittely ja ennakkotehtävän purku
- Johdanto – 5 V (vieraanvaraisuus, välittäminen, viitseliäisyys, vuorovaikutus, vertailukelvottomuus) ja 4 tärkeintä asiakaskysymystä.
- Cases: Miten kuluttajabrändit kehittävät asiakas- ja käyttöliittymäkokemusta ja vievät tekemiset näkyviksi (onnistumisia ja epäonnistumisia hotelli- ravintola- ja matkailupalveluista sekä hoivapalveluista ja kaupanalalta)?
- Työpaja: Miten asiakaskokemus näyttäytyy nyt meillä (Empatia- kartta ja VRIO), miksi asiakas valitsee meidät?

#### **Iltapäivä klo 13 – 16 Liiga 1**

- Työpaja: Asiakkaan palvelupolku ja sen olennaiset kohtaamispisteet (asiakastuntemus, asiakasymmärrys ja asiakaskohtaaminen)
- Työpaja: Kehitettävien prosessien/toimintojen valinta ja niihin liittyvien asiakassegmenttien tunnistaminen
- Konkreettinen asiakaskokemukseen liittyvä jälkitehtävä ja sen ohjeistus

#### **Iltapäivä klo 13 – 16 Liiga 2**



Kauhava



Kauhava

Työpajassa 15.11. esiin nousi lasten odotustiloihin liittyviä täydentäviä näkökulmia:

- Tavaroiden tulisi olla helposti pyyhittäviä
- Osa tavaroista katoaa, joten ne eivät saisi olla liian arvokkaita



Kauhajoki

# Työpajojen tunnelmaa...

yhdessä tehden onnistumme

Kehittäminen voi olla hauskaa 😊







## ***Yhdessä eteenpäin!***

Yhteystiedot:

Tanja Penninkangas

projektipäällikkö, vastuuvalmistelija, sote-tuotanto

[tanja.penninkangas@etela-pohjanmaa.fi](mailto:tanja.penninkangas@etela-pohjanmaa.fi)

p. 040 351 7710

Etelä-Pohjanmaan sote- ja maakuntaudistus

Frami C, Kampusranta 9, PL 109, 60101 Seinäjoki

[www.uusiep.fi](http://www.uusiep.fi)

---