

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma	
Työn tekijä Minna Leskinen	
Työn nimi ASIAKASLÄHTÖISYYS SOSIAALI- JA TERVEYSALAN PALVELUMUOTOILUSSA Teoreettinen tarkastelu.	
Päiväys	31.05.2016
Sivumäärä/Liitteet	41
Ohjaaja Anne-Leena Juntunen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tuotetaan teoretietoa asiakaspalvelun kehittämisestä palvelumuotoilun avulla Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän uuden palvelukokonaisuuden, Iisalmen Terveyskampuksen, eri vastaanotoille. Tämän teorian avulla voidaan kehittää palvelupolkuja näille vastaanotoille.</p> <p>Terveyskampuksen ideana on STM:n KASTE (2012 – 2015) ohjelmankin mukaisesti yhdistää perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoito yhdeksi kokonaisuudeksi tuoden ne fyysisesti lähekkäin. Fyysinen sijainti ei kuitenkaan takaa yhteistyötä tai varsinkaan sen toimivuutta, jos siihen ei määrätietoisesti haeta yhteisiä linjauksia ja toimintamalleja. Toimintojen yhdistäminen antaa mahdollisuuden kyseenalaistaa vanhoja ja kehittää uusia toimintatapoja.</p> <p>Vuoden 2014 alusta alkaen potilaalla on ollut oikeus valita hoitopaikkansa; terveysasema ja erikoissairaanhoidon yksikkö kaikista Suomen julkisista terveysasemista ja sairaaloista. Lisäksi, mikäli sote-uudistuksen myötä niin päätetään, asiakkaalla on oikeus valita hoitopaikkansa myös julkisen ja yksityisen palveluiden välillä.</p> <p>Palvelumuotoilu on terveydenhuollossa varsin uudenlainen ajattelutapa. Palvelumuotoilu auttaa uusien palveluiden luomisessa tai olemassa olevien palveluiden kehittämisessä. Palveluista kehitetään käyttökelpoisempia, hyödyllisempiä sekä asiakkaan toiveita huomioonottavampia. Ne ovat myös organisaation näkökulmasta tarkoituksenmukaisia ja tehokkaita. Palvelumuotoilu on uusi, kokonaisvaltainen, monialainen sekä integroiva lähestymistapa palveluiden kehittämiseen. (Moritz, 2005.)</p>	
Avainsanat Palvelumuotoilu, terveyspalvelu, asiakaspalvelu, palveluiden kehittäminen	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Management and Development Education programme for Healthcare professionals			
Author Minna Leskinen			
Title of Thesis CUSTOMER ORIENTED APPROACH IN SOCIAL AND HEALTHCARE'S SERVICE DESIGN Theoretical study.			
Date	31.05.2016	Pages/Appendices	41
Supervisor Anne-Leena Juntunen			
Client Organisation /Partners Ylä-Savon SOTE Joint Municipal Authority			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis is to create theory of developing customer service with help of service design tools for the clinics of Iisalmi Health campus, Ylä-Savon SOTE Joint Municipal Authority's new union. With theory of this thesis it is possible to develop service chains for these clinics.</p> <p>The idea for Health campus bases on the Ministry of Social Affairs and Health KASTE-program (2012 - 2015) to combine basic and specialized healthcare in to one and bringing them physically closer to each other. Physical location does not guarantee effective co-operation, if there is no mutual policy or operating models. The integration of operations provides an opportunity to question the old and develop new ways of working.</p> <p>From the beginning of 2014 the patient has had the right to choose their place of treatment from all of the Finnish public healthcare centers and hospitals. Furthermore, if the the healthcare and social welfare reform will be carried out, the customer has the right to choose the place of treatment between public and private services.</p> <p>Service design is quite new way of approaching in healthcare. Service design helps to create new services and develop the existing ones. Services are developed to be more usable, helpful and matching with the wishes of customers. They are also intentional and effective from the point of view of an organization. Service Design is a new, comprehensive, multidisciplinary and integrative approach to the development of services. (Moritz, 2005.)</p>			
<p>Keywords</p> <p>service design, health service, customer service, development of services</p>			