

Minkälaisia merkityksiä työntekijät antavat palvelulle palveluprosessissa?

Tarja Korpela

HM, Sh, HO

Lahden ammattikorkeakoulu

Tarja.korpela@lamk.fi

Palvelu on noussut strategisella tasolla kriittiseksi menestystekijäksi!

- ***Hyvä palvelu on missiomme***
(Päijät- Hämeen hyvinvointikuntayhtymä)
- ***Potilasta arvosta palvelu... ja hyvä palvelukokemus***
(TAYS 2016).
- ***Asiakaskohtaaminen on onnistunut ja asiakastyytyväisyys on hyvällä tasolla”***
(Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymä).
- ***Toimintaa ohjataan väestön sairaanhoidon tarpeiden ja hyvän palvelun periaatteiden mukaisesti”***
(Lapin sairaanhoitopiiri)

Mitä on palvelu julkisessa terveydenhuollossa?

HYVÄ PALVELU

Kustannusvaikuttavan,
riittävän,
oikea-aikaisen- ja paikallisen
sekä ammattitaitoisen,
palvelun
tuloksena

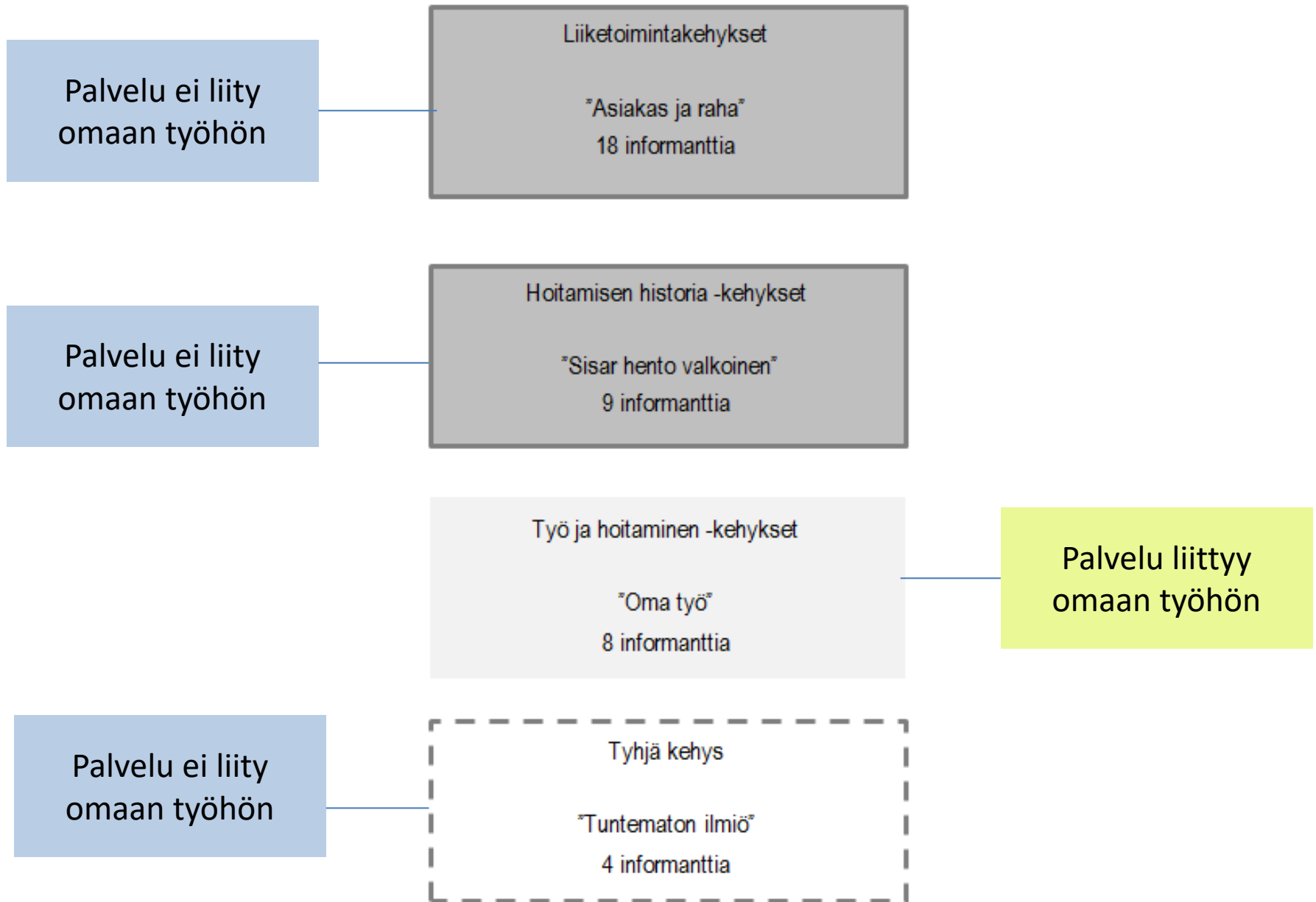
asiakkaan/potilaan terveys,
toimintakyky ja
hyvinvointi kasvavat tai
pysyvät ennallaan tai
ihminen kuolee arvokkaasti

**Hyvä palvelu vaikuttavana
lopputuloksena**

Asiakkaan/potilaan ja
hänen läheisensä
hyötyvät palvelusta niin,
että he kokevat pärjäävänsä
arjessa paremmin

**Hyvä palvelu
potilaan ja hänen läheistensä
kokemana**

Miten ruohonjuuritason työntekijät ymmärtävät palvelun? (Korpela 2017)



Palvelu-sana on vieras ja vaikea (Korpela 2017)

"Mutta sitä sanaa me ei koskaan käytetä, ei kukaan oo koskaan." H11

"Ää se on tommonen abstrakti määritelmä, mutta ei mun tarvitse käyttää sitä." H31

"Mulle palvelu on, jos mä ihan rehellinen oon ni on ihan vieras niin ku tässä. Avaaks sä, mitä sä ajattelet siitä? Onks se palvelu sitä? Onks tää mun työ, mitä mä teen palvelutapahtuma ikään kuin tälle potilaalle?" H28

"Must tuntuu, et se on näitä uusia sanoja." H21

"Niin toi palvelu on jotenkin vieras sana." H26

"Oikein nyt aloin palvelu sanaa miettimään, niin ei se välttämättä sairaalamaailmaan sovi." H29

"Tässä kulttuurissa sitä sanaa ei käytetä." H35

"Mä en muista, et mä olisin kuullu ennen kuin sä sanoit, et tässä sairaalassa sanaa palvelu, et se ei oo, se ei oo meidän tässä yksikössä oo millään tavalla korostunu." H23

ja osin myös vastenmielinen

"Jotenkin se palvelusana, jotenkin se, koetaanko se sitten jotenkin, että oltais piikoja tai muuta sitten." H35

"Hoitosana kuvaa, mitä me täällä tehdään. Tavallaan me ei olla näiden orjia tai alaisia, vaan näiden potilaiden hoitajia, me ollaan täällä hoitamassa. Must jotenkin toi palvelu. Et jos mä meen johonkin kauppaan, ni mä odotan et mua palvellaan, et ne tulee kysymään multa mitä mä tarvin, mitä mä haluan." H3

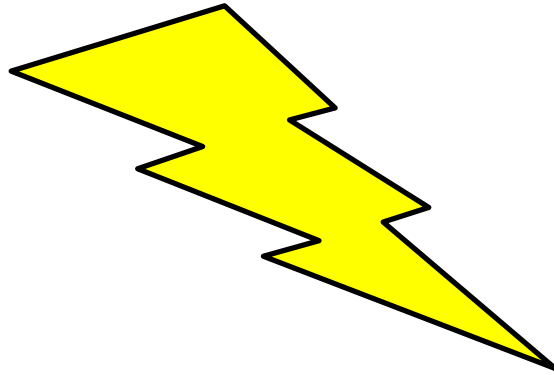
"Passuuttaa on varmaan oikea sana. Sä oot hoitsu, et tee tää." H2

..mut mun korviin se kalskahtaa et jotkut potilaat sanoo, et kiitos hyvästä palvelusta, mussa se ei herätä positiivisia tunteita, et mulle palvelu on sellasta jotenkin alaspainavaa. H28

Kyllä mä oon aina sanonut, että potilas on tyytyväinen hoitoonsa, ei palveluun. Mutta en ikinä kuvittele, että sanoisin, että potilas on tyytyväinen palveluun. Siitä tulee mieleen joku roomservice taikka näin. H16

Mitä tästä voi ajatella?

Ruohonjuuritason henkilöstön kokema työn mielekkyys syntyy potilaiden hyvästä hoidosta ja professionismista!



Työn mielekkyys **ei** synny tehokkuus- ja kustannusorientoituneesta toiminnasta!

Voiko näin olla? Kun

- 1) Valtion taloudessa on kestävyysvaje 3 miljardia €
- 2) Väestön elinikä nousee, vanhusten määrä kasvaa,
Huoltosuhte vinoutuu
- 4) Palveluiden kysynnän ja tarjonnan välillä on
epäsuhta
- 5) Asiakkaat yhä enemmän monisairaita ja ongelmaisia
- 7) Asiakkaan rooli muuttuu
- 8) Sote-reformi toteutuu
 - **Palveluiden vaikuttavuutta, laatua ja kustannusvaikuttavuutta parannetaan**

Mitä pitäisi tehdä?

- 1) Palvelu tulisi **konseptoida** julkisen terveydenhuollon konteksteihin sopivaksi.
- 2) Luoda julkisen terveydenhuollon **palvelulogiikka**, joka huomioi sekä professionaalisen että markkinaorientoituneen näkökulman.

Työn tulee olla merkityksellistä organisaation kaikilla tasoilla!



Kiitos mielenkiinnosta!

