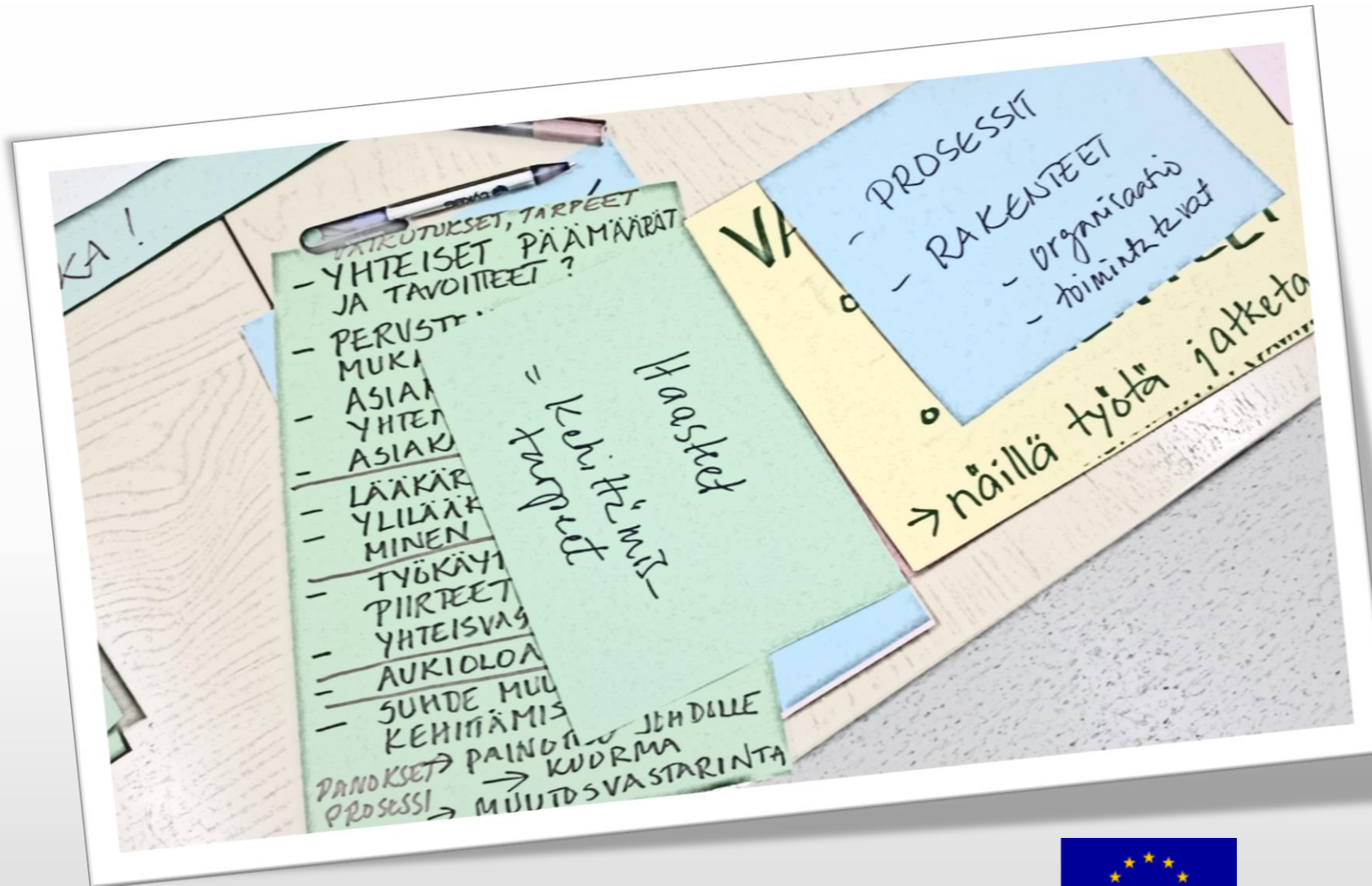


Joroisten Sote- asemalla panostetaan asiakaspalveluun



MIKSI?

- Koska haluamme tuottaa perusterveydenhuollon hyvinvointipalveluja vaikuttavasti, saada uusia asiakkuuksia hyvällä palvelulla ja osaamisella.
- Koska kilpailu terveydenhuollon asiakkaista lisääntyy yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajien välillä.



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



2020
Työelämä

Suomi
Finland
100

YHTEINEN TAVOITE



Haluamme olla paras perusterveydenhuollon palveluja tuottava sote-asema alueellamme.

NÄIN KEHITIMME

- 1) Ideointivaihe 6/2017: asiakaslähtöinen kysely ja suulliset palautteet.
- 2) Työyhteisössä avoimet "purpatus" -tunnit, mitkä konkreettiset asiat vaativat kehittämistä?
- 3) Kehittämisasiat teemoittain,: a) asiakaspalvelu, b) sote-aseman odotustilat, c) vastaanottotapahtuma, ja d) viestintä sekä markkinointi.
- 4) Sparrausiltapäivät x2. Ulkoinen asiantuntija.
- 5) Palvelutapahtuman audiointi.



MITÄ SAAMME ja ODOTAMME

- Hyvät asiakaspalvelutaidot.
- Motivoituneen ja osaamistaan entistä paremmin hyödyntävän henkilökunnan asiakkaan parhaaksi.
- Näyttöön perustuvan, joustavan toiminnan asiakkaan vastaanottotilanteessa.
- Viihtyisät, selkeät odotustilat.
- Markkinointitaitomme harjaantuvat.
- Viestintätaitomme harjaantuvat.



MITEN JATKAMME

- Sparrauspäivien materiaali työstetään. Käytäntöön. Jokainen sitoutuu yhteisiin arvoihin, perustehtävään, visioon ja pelisääntöihin.
- Asiakaspalautteet näkyvät perustyössä.
- Lisäämme moniammatillista toimintaa sote-asemalla ja myös yhteistoiminta-alueella. Hyödynnämme hyviä käytäntöjä.
- Lisäämme verkostoitumista (digimahdollisuudet).
- Seuraamme aktiivisesti alamme toimintaympäristön muutosta ja reagoimme nopeasti muutokseen.





"Kyllä pienuus on
valttia, ihminen
kohtaa ihmisen".

"Joustava ja
nopea palvelu on
asiakkaan etu".

"Olemme lähellä
kuntalaista ja
meillä on aikaa ja
osaamista".

Varkauden sosiaali- ja terveystieteiden keskus,
Joroisten sote-asema
Avohoidon esimies Salme Viljakainen
Sairaanhoitaja YAMK Virpi Koponen
21.01.2018