

## Joroisten Sote-asemalla asiakaspalvelu on kaiken A ja O

Me terveydenhuollon ammattilaiset olemme saaneet aikaiseksi yhdessä jo paljon. Toimintaympäristön jatkuva muutospörinä ja maakunnallinen sote tuo meille omat haasteensa, pohdiskelevat avohoidon esimies Salme Viljakainen ja sh-yamk Virpi Koponen. Joroinen ja Varkaus tekevät monenlaista konkreettista yhteistyötä vastaanottopalvelujen alueella.

Kesäkuussa 2017 aloitettiin terveysasemallamme vastaanottotapahtuman tarkastelu uusin silmälasein ja kehittämisosotteella. Kehittäminen käynnistyi kuntalaiskyselyllä eli kannustimme asiakkaitamme ideoimaan ja antamaan konkreettisia kehittämissesityksiä. Palautteista nousi selkeästi kolme teemaa; asiakaspalvelu, terveysaseman odotustilojen toimivuus ja viihtyisyys sekä vastaanottotapahtuma.

Kehittämistyömme vauhdittajaksi valitsimme dosentti Sirpa Syväsen Tampereen yliopistosta. Syväsen johdolla pohdimme moniammatillisella joukolla teemat käytännönläheisiksi, työhömme sopiviksi. Kahden sparrauspäivän työskentelymenetelmänä käytimme avointa dialogia. Organisaation arvot, perustehtävä ja tavoitteet konkretisoitiin ja päivitettiin.

Tuleva valinnanvapauslaki ja maakuntaudistus tuovat uusia haasteita sote-asemille ja terveydenhuollon ammattilaisten työhön. Joroisten terveysasema haluaa olla toiminnassaan kilpailukykyinen ja vetovoimainen. Asiakaslähtöisyys tulee näkymään kaikessa toiminnassa. Asiakkaat odottavat jo nyt joustavaa ja nopeaa palvelua. Vahvuutemme ovat keskeisten vastaanottopalvelujen läheisyys, nopea avunsaanti ja monipuolinen osaaminen. Vastaanottoajan saa nopeasti sekä lääkärille että hoitajalle. Pitkäaikaissairaiden hoitosuhteiden jatkuvuus on turvatumppaa yleensä pienemmillä sote-asemilla, koska tunnemme asiakkaidemme taustat paremmin.

Kehittämisprosessin aikana on syntynyt paljon uusia ideoita. Olemme hyvässä kehittämisvauhdissa kohti tulevaisuutta. Asiakkaan kohtaamista hiomme entistä ystävällisemmäksi ja palvelua vaikuttavammaksi. Asiakkaan palvelutarve ohjaa kaikkea toimintaamme. Asiakkaamme tulee saada vastaanottoaika mahdollisimman pian, odottamatta kohtuuttoman pitkään.

Panostamme odotustilojen viihtyisyyteen. Uusia kalusteita sijoitteleimme niin, että asiakkaamme ikään kuin odottavat vastaanotolle pääsyä olohuonemaisessa tilassa. Lapsiasiakkaat huomioimme myös tekemällä ympäristöä kodinomaisemmaksi - ”Odotustilasta olohuoneeksi”.

Kiitos Varkauden kaupungille, joka on mahdollistanut kehittämissidean käynnistämisen liittyen Suomi100 juhluvuoteen ja tukenut tärkeää työtämme mm. rahallisella tuella ja koulutuksella. Lisäksi KunTeko2020 -ohjelma on mahdollistanut meille ulkopuolisen asiantuntijan ohjauksen, erityiskiitos siitä.

Uskomme, että meistä tulee kilpailukykyinen ja paras hyvinvointipalveluja tuottava sote-asema Joroisissa lähellä kuntalaista, Pohjois-Savon maakunnan alueella. Tuotamme asiakaslähtöisiä palveluja ammattitaitoisesti ja joustavasti.

Joroisissa 22.1.2018