

SELKEÄT ASIAKAS- JA POTILASOHJEET SOTE-PALVELUISSA

Selkeät ohjeet keinona tuottaa säästöjä, sujuvoittaa prosesseja sekä parantaa vaikuttavuutta ja asiakaskokemusta.



Sisällysluettelo

1.	Miksi selkeät ohjeet korostuvat juuri nyt	3
2.	Mistä kannattaa lähteä liikkeelle – miten löytää paras panos-tuotos -suhde	3
3.	Millainen rahallinen säästöpotentiaali ohjeiden selkeyttämisessä on	4
4.	Modernit selkomukautuksen keinot tänä päivänä	6
5.	Tärkeintä on aloittaa	8

Selkeät asiakas- ja potilasohjeet säästävät rahaa, sujuvoittavat prosesseja, parantavat vaikuttavuutta, asiakastytyvääisyyttä ja hoitoon sitoutumista. Ja näiden parannusten myötä myös henkilöstö on tyytyväisempää.

SOTE-PALVELUISSA on vuosittain miljoonia asiointikertoja. Erilaisia asiakas- ja potilasohjeita on hyvinvointialueella satoja, todennäköisesti jopa tuhansia. Tässä massassa piileekin merkittävä hyötyjen ja vaikuttavuuden potentiaali.

Olemme käyneet lukuisia keskusteluita eri hyvinvointialueiden palvelulinjajohdon sekä viestinnän kanssa liittyen asiakas- ja potilasohjeiden selkeyttämiseen, ja viesti on lähes poikkeuksetta ollut sama. Ohjeita on valtavasti, niitä voidaan selkeyttää ja yhdenmukaistaa ja sitä kautta saatavat hyödyt ovat moninaiset: sujuvammat prosessit, kustannussäästöt, parempi vaikuttavuus, asiakastytyvääisyys ja hoitoon sitoutuminen sekä henkilöstön tyytyväisyys.

Avaamme tässä artikkelissa näkemyksiämme tästä tärkeästä aiheesta. Pyrimme tuomaan esiin mm. näkökulmia siihen, mistä ohjeiden selkiyttämisen urakassa kannattaa lähteä liikkeelle, millainen rahallinen säästöpotentiaali on tarjolla ja mitä kaikkia menetelmiä ohjeiden selkeyttämiseen tänä päivänä on käytössä.

1. Miksi selkeät ohjeet korostuvat juuri nyt

Ensinnäkin, voimme turvallisesti todeta, että me kaikki hyödyimme selkeistä ohjeista – ja hyvin usein myös tarvitsemme ja arvostamme niitä. Suomessa on yli 1,2 miljoonaa ihmistä, jotka

erityisesti tarvitsevat selkeää ja saavutettavaa viestintää. Lisäksi noin 750 000 ihmistä hyötyy selkokielestä, tai jopa tarvitsee sitä, päivittäisessä asiointissaan. Saavutettavan viestinnän tai selkokielen tarpeen aiheuttavat erilaiset kielelliset kyvyt sekä moninaiset kielitaustat. Hyödyn saaja voi siis olla esimerkiksi viittomakielinen, ikäihminen, maahanmuuttaja tai kielellisiä haasteita omaava henkilö.

Suomen kansallinen tavoite siitä, että 35% soten kontakteista hoidetaan etänä sähköisin välinein, tarkoittaa luonnollisesti etänä tapahtuvan asioinnin merkittävää kasvua. Lisäksi itsenäisesti tapahtuvan asioinnin osuus tulee kasvamaan, sillä kaikki etäpalvelut eivät tapahdu ihmisten välisenä vuorovaikutuksena, vaan etäpalvelu vähintäänkin aloitetaan itsenäisesti.

2. Mistä kannattaa lähteä liikkeelle – miten löytää paras panos-tuotos -suhde

Hyvinvointialueilla on ymmärrettävästi ollut viime aikoina kädet täynnä tekemistä, kun uudet organisaatiot on pystytetty ennätysajassa.

Asiakasprosesseja on myös valtavasti. Hyvinvointialueiksi yhdistymisen myötä samaan organisaatioon on tullut myös erilaisia asiakasohjeita ja käytäntöjä, jotka tulisi yhtenäistää.

Kun olemme keskustelleet palvelulinjojen johdon tai viestintäjohdon kanssa asiasta, he ovat usein todenneet, että ohjeistusten selkeyttäminen on koko hyvinvointialueen tasoinen asia – mutta samalla tiedostetaan, että urakka muuttui juuri moninkertaisesti vaikeammaksi.

Tämä on hyvin ymmärrettävä tilanne, siksi olemmekin päätyneet keskustelemaan hyvin käytännönläheisestä ratkaisusta asiaan. Kannattaa mieluummin aloittaa vähemmän – tai vaikka edes yksi asia – ja viedä se käytäntöön. On siis parempi selkiyttää yksi asiakas- tai potilasohje, kuin pyrkiä muuttamaan kaikki kerralla.

Kohteen priorisoinnissa auttaa myös seuraava, hyvin konkreettinen kriteeristö. Asiakas- tai potilasohjeita ja erilaisia prosesseja voi arvioida seuraavien tekijöiden kautta. Mitä useampi näistä toteutuu, sen suuremmalle prioriteetille prosessi ja siihen liittyvät ohjeistukset kannattaa nostaa.

Taulukossa 1 kuvatut osa-alueet ovat kuin kertolasku. Mitä suurempi arvo kullakin em. kriteerillä on, sitä suurempi on

lopputulos. Mitä suurempi arvo kertolaskun tuloksena syntyy, sitä kriittisemmäksi prosessiin liittyvien ohjeiden selkiyttäminen tulee.

3. Millainen rahallinen säästöpotentiaali ohjeiden selkeyttämisessä on

Alkuun on hyvä todeta, että asiakas- ja potilasohjeiden selkeyttämisellä on hyvin monia hyötyjä, joita ei voi, eikä edes kannata muuttaa rahaksi. Hoidon tai palvelun laatu ja vaikuttavuus, parempi hoitoon tai palveluun sitoutuminen asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys ovat jo itsessään äärimmäisen arvokkaita asioita, joiden hyödyt ovat kiistattomat – ja ainakin niiden välillisinä hyötyinä ovat myös kustannussäästöt.

Ohjeiden selkeyttämisen rahallista säästöpotentiaalia voidaan arvioida etenkin prosessien sujuvuuden kautta. Teimme erään asiakkaamme kanssa arvioida prosessien sujuvoittamisen laskennallisista säästöistä siinä vaiheessa, kun olimme valitsemassa ohjeiden selkeyttämisen potentiaalisinta kohdetta (*laskelmat on esitetty seuraavalla sivulla*).

Miten tunnistan parhaan panos-tuotos-suhteen ohjeiden selkeyttämiselle

- **Paljon transaktioita**
- **Itsenäisen asioinnin merkitys on suuri prosessin sujuvuuden ja/tai palvelun onnistumisen kannalta**
- **Aihe on monimutkainen, vaikea ja/tai erityisen tärkeä**
- **Kohderyhmässä on erityisen paljon ihmisiä, jotka tarvitsevat selkeää viestintää**
- **Asiointi tapahtuu etänä ja itsenäisesti**

Taulukko 1. Parhaan panos-tuotos-suhteen tunnistaminen

Teimme säästöpotentiaalin laskelman seuraavien muuttujien kautta

1. Asiakaskäyntien määrä viikossa

Kyseisen organisaation asiakaskäyntien (= hoitoaika) määrä

2. Ns. "epäselvien tapausten" osuus

Kuinka paljon prosentuaalisesti on sellaisia asiakaskohtauksia, joissa prosessi ei ole sujunut toivotulla tavalla, eli jokin työvaihe on jouduttu tekemään uudestaan, on jouduttu tekemään ylimääräistä selvitystyötä, varattu aika on peruuntunut ilman että varattua aikaa on saatu tarjottua toiselle asiakkaalle, jne.

3. "Epäselvien tapausten" kuluttama ylimääräinen aika

Tässä pyrimme arvioimaan sitä, kuinka paljon keskimäärin yksi "epäselvä tapaus" vaatii työaikaa enemmän kuin muut, sitoo resursseja tai aiheuttaa ylimääräistä työtä

4. Yhden työtunnin kustannus

Määrittelimme työtunnille keskimääräisen kustannuksen. Tässä huomioimme palkkakustannusten ja sivukulujen lisäksi myös muita työstä aiheutuvia kustannuksia, eli mm. menetettyjä resursseja (mm. hoitoaikojen peruuntuminen ja jääminen tyhjäksi)

Taulukko 2. Säästöpotentiaalin tunnistaminen

Esimerkilaskelma: asiakasprosessin sujuvoittamisen laskennalliset säästöt

Lähtötilanne						
Asiakaskäyntejä viikossa	"Epäselvien" osuus	"Epäselviä", kpl	Turhaa työtä per tapaus, tuntia	Tunnin kustannus	Kustannus yhteensä viikossa	Kustannus yhteensä vuodessa
600	3,0%	18	2,0	50€	1800€	90 000€
Sujuvoitettu ja selkeä prosessi					SÄÄSTÖ lähtötilanteeseen verrattuna viikossa	SÄÄSTÖ lähtötilanteeseen verrattuna vuodessa
Asiakaskäyntejä viikossa	"Epäselvien" osuus	"Epäselviä", kpl	Turhaa työtä per tapaus, tuntia	Tunnin kustannus	1125€	56 250€
600	1,5%	9	1,5	50€		

Laskelma 1. Säästöpotentiaalin määrittely. Laskelma on esimerkinomainen ja siinä on pyritty arvioimaan ohjeistusten selkiyttämisen ja prosessien sujuvoittamisen laskennallisia säästöjä. Turhan työn kustannus voi sisältää mm. yhteydenpitoa, selvittelytyötä, peruuntuneita ja tyhjäksi jääneitä aikoja, viivästynyttä laskutusta, jne.

Laskelma osoittaa hyvin sen, että prosessien sujuvoittaminen tuo säästöjä monesta eri suunnasta, sekä suoraan että välillisesti. Tehty laskelma oli myös hyvin varovainen, sillä ns. "epäselvien tapausten" vaatima ylimääräinen työaika tai niiden aiheuttamat välilliset kustannukset (mm. tyhjäksi jääneet hoitoajat ja tämän vaikutukset kokonaisuuteen) sekä näiden muodostamat kustannukset arviointiin varsin maltillisesti.

Laskelmassa ei myöskään huomioitu lainkaan kustannuksia, joita voi aiheutua esimerkiksi hoidon viivästymisen johdosta tai siitä, että asiakas ei ole epäselvien ohjeistusten vuoksi sitoutunut hoitoon riittävästi. Näiden kustannusten riski on myös aina olemassa ja nämä kustannukset voivat muodostua ajan myötä erittäin suuriksi.

Laskelmassa ei myöskään huomioitu sitä, että prosessin sujuvoittamisen myötä hoitoyksikkö on tehokkaampi ja pystyy palvelemaan suurempaa määrää

asiakkaita, mikä myös tuo merkittäviä suoria ja välillisiä kustannusvaikutuksia sekä parantaa vaikuttavuutta.

Kyseisen yksikön kokoisessa toiminnassa (n. 31 000 asiakasta vuodessa) pelkät laskennalliset säästöt ovat vuositasolla lähes 60 000 euroa. Tällaiset summat, yhdistettynä muihin saavutettaviin hyötyihin, herättävät varmasti kiinnostusta prosessien sujuvoittamiseen asiakas- ja potilasohjeita selkeyttämällä.

4. Modernit selkomukautuksen keinot tänä päivänä

Ohjeiden selkeyttäminen on muutakin kuin selkeän tekstin kirjoittaminen. Usein ohjeiden selkeyttämisen yhteydessä käytetään termiä selkomukautus. Selkomukautus tarkoittaa tekstien, ohjeiden, lomakkeiden ja muiden asioinnissa käytettävien materiaalien muokkaamista mahdollisimman ymmärrettävään ja selkeään muotoon.



Kuva 1. Esimerkki Evantian selkomukauttamasta asiakasohjeesta. Selkokieli, asettelu ja kuvatuki tekevät ohjeesta saavutettavan ja selkeän. QR-koodin taakse voidaan viedä linkki esimerkiksi ohjevideoon, viittomakielen käännökseen, selkopuhevideoon, jossa ohjeet avataan selkopuheella."

Selkomukautuksen keinoja ovat mm. selkokieli, viestin havainnollistaminen kuvien ja symbolien avulla, visuaalinen ilme ja asettelu. Lisäksi viestiä voidaan tehostaa eri kohderyhmät huomioivilla videoilla, kuten käännökset viittomakielelle tai asian kiteyttäminen selkopuheella.

Videoiden merkityksestä voitaneen mainita myös muutamalla lauseella. Videot ovat arkipäiväistyneet viestinnässä, asiointissa ja kommunikoinnissa. Lisäksi Suomessa on noin 5 000 ihmistä, joiden äidinkieli on joko suomenkielinen tai ruotsinkielinen viittomakieli. Viittomakieli on oma kielensä, se ei siis ole esimerkiksi sama kieli kuin se suomi, jota parhaillaan luet. Tästä syystä moni äidinkieleltään viittomakielinen hyötyy siitä, että hän saa ohjeet ja tulkkauksen viittomakielellä. Meidän joukossamme on myös ihmisiä, joille kirjoitettu teksti ei avaudu tai sisäisty helposti. He voivat-

kin hyötyä merkittävästi selkopuheella esitetystä kiteytyksestä. Näin he saavat tekstin tueksi puhutussa muodossa halutun viestin tai ohjeen ydinasiat kiteytettynä.

Kansallinen tavoitteemme etäpalveluiden osuuden kasvattamisesta luonee myös painetta sille, kuinka varmistaa inhimillinen ote itseasiointina tapahtuvissa etäpalveluissa. Yksi erittäin kiinnostava keino tähän on selkopuhetta sisältävä video, joka voidaan upottaa sivustolle tai sijoittaa pop-up -ikkunaksi.

Selkopuhe-videossa asiakkaalle voidaan antaa esimerkiksi keskeisin ohjeistus tiivistettynä ja selkopuheella esitettynä. Näin video toimii inhimillisenä tervehdyksenä, se täydentää muuta sivuston ohjeistusta ja sen avulla vastataan asiakkaiden erilaisiin tyyleihin omaksua asioita (kuulo ja näkö sekä luettu ja puhuttu ohjeistus).



Taulukko 3. Esimerkki selkomukautetusta virkatekstistä.



Kuva 2. Esimerkki selkopuheen asemoinnista ruudulla.

5. Tärkeintä on aloittaa

Olemme käsitelleet tässä artikkelissa ohjeiden selkeyttämistä eri näkökulmista. Mitä asiakas- ja potilasohjeita kannattaisi siten selkeyttää? Tähän vastaus on hyvin yksinkertainen: lähes kaikkien ohjeiden osalta voi pohtia niiden selkeyttämistä (tai siis vähintään varmistaa, että ne ovat selkeät). Selkomukautusta voi käytännössä hyödyntää kaikissa tilanteissa, joissa asiakkaasi asioivat palveluissasi.

Tärkeintä on aloittaa työ ja selkeyttää prosessin osa-alue ja yksi ohjeistus kerrallaan, ja viedä se käytäntöön. Toivottavasti tämä artikkeli on tuonut sinulle ajatuksia ja näkökulmia.

Mikäli haluat jatkaa keskusteluita ja vaihtaa ajatuksia siitä, kuinka te voitte selkomukauttaa ohjeistuksianne, olemme mielellämme käytettävissänne.



Petri Maliranta

☎ 040 565 8375

✉ petri.maliranta@evantia.fi



Kirsi Granberg

☎ 050 5999 366

✉ kirsi.granberg@evantia.fi

Evantia Oy

Evantian perustehtävä on mahdollistaa yhdenvertainen kohtaaminen, tiedonsaanti ja osallistuminen kaikille sekä tehdä asioinnista mahdollisimman helppoa ja sujuvaa. Tätä tehtävää toteutamme tuottamalla erityisryhmien tulkkaus- ja käännös-palveluita, kommunikaatio- ja viittomakielen opetusta, saavutettavan

viestinnän sekä selkomukautuksen ja selkokielen palveluita. Tuemme vuosittain tuhansia ihmisiä erilaisissa kommunikaatio-, asiointi- ja palvelutilanteissa. Osaamme siis konkreettisesti sen, kuinka palvelua tuottava ja käytävä osapuoli ymmärtävät toisiaan samalla tavalla. Lähes 40 vuoden kokemuksella kautta Suomen.



www.evantia.fi

Seuraa meitä myös sosiaalisessa mediassa:



fi.linkedin.com/company/evantia-oy



fi-fi.facebook.com/evantiakonserni/



instagram.com/evantiaoy