

KUINKA SOTE-PALVELUT PYSYVÄT  
MONIMUOTOISINA JA MAHDOLLISTAVAT  
VALINNANVAPAUDEN JA ASIAKKAAN HYVÄN  
PALVELUKOKONAISUUDEN?

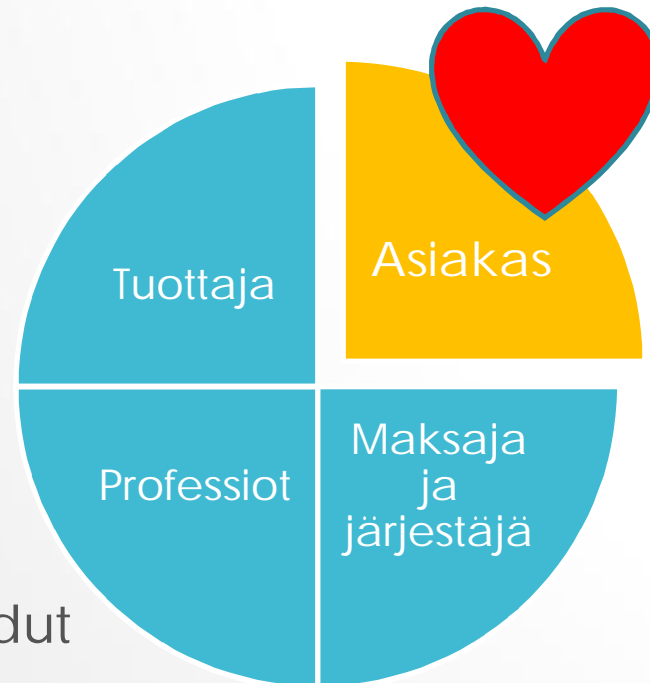
Kari Varkila, LKT, MBA  
Johtava asiantuntija, Fennia

# SOTE-VOIMAT

- ASIAKAS ON HEIKKO EIKÄ TULE KUULLUKSI

- Prosessit
- Taloudelliset tavoitteet
- Johdon asema

- Tiede
- Arvostus
- Henkilökohtaiset edut



- Tarpeet
- Kokemus
- Vaihtoehdot

- Kestävyyssvaje
- Poliittiset näkemykset
- Valta

# SUOMESSA VAIETTU OPPIRIITA



## MAHDOLLISTAVA JA KOORDINOITU

- Pienten monialaisten organisaatioiden verkosto
- Viisautta syntyy kilpailussa ja asiakasymmärryksestä
- Osaaminen tuodaan asiakkaan luo
- Vahvasti koordinoitu
- Yllättävä

SOTEN AIRNB



## OHJATTU JA JOHDETTU

- Isot monialaiset organisaatiot
- Viisautta on organisaatiossa
- Asiakas tuodaan osaamisen luo
- Vahvasti johdettu
- Ennakoitava

KALASATAMAPALATSI

# MAHDOLLISTAVAN PERUSTASON SOTEN OIKEUTUS

- Perustason palveluissa suurin lisäarvo syntyy auttajan ja asiakkaan kohtaamisessa
- Asiakkaan tarpeita ei voida tarkasti ennakoida
- Asiakkaan tarpeet ja tilanteen huomioiva joustavuus tuo merkittävää lisäarvoa ja vaikuttavuutta
- Prosessit, seuranta ja raportointi ovat tehottomia auttajan ja asiakkaan kokeman lisäarvon kannalta

# MITEN MAHDOLLISTAVA MAHDOLLISTETAAN?

- Matala kynnyks palveluiden tuottajaksi
- Infrastrukturi kevyt ja asiakkaan tarpeiden mukaan mukautuva
- Tukipalvelut, -menetelmät ja -välineet edullisia ja helposti käytettäviä
- Tietojärjestelmäpohjainen koordinaatio (vrt verkkokauppa)
- Korvausjärjestelmä kannustaa hyvään asiakaskokemukseen
- Tarvitaan uutta osaamista ja asenteita
- Fenniala, Franchising, osuuskunnat, konsernit

# KAKSI JA PUOLI RATKAISEVAA TEKIJÄÄ

- Valinnanvapauslakien hyväksyminen, kumoamattomuus ja sisältö
- Maakuntien ohjauksen sisältö
- Viranomaistoiminta