



Asiakkaan palvelupolut

Yleisesittely

18.9.2025



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

Asiakkaan palvelupolku

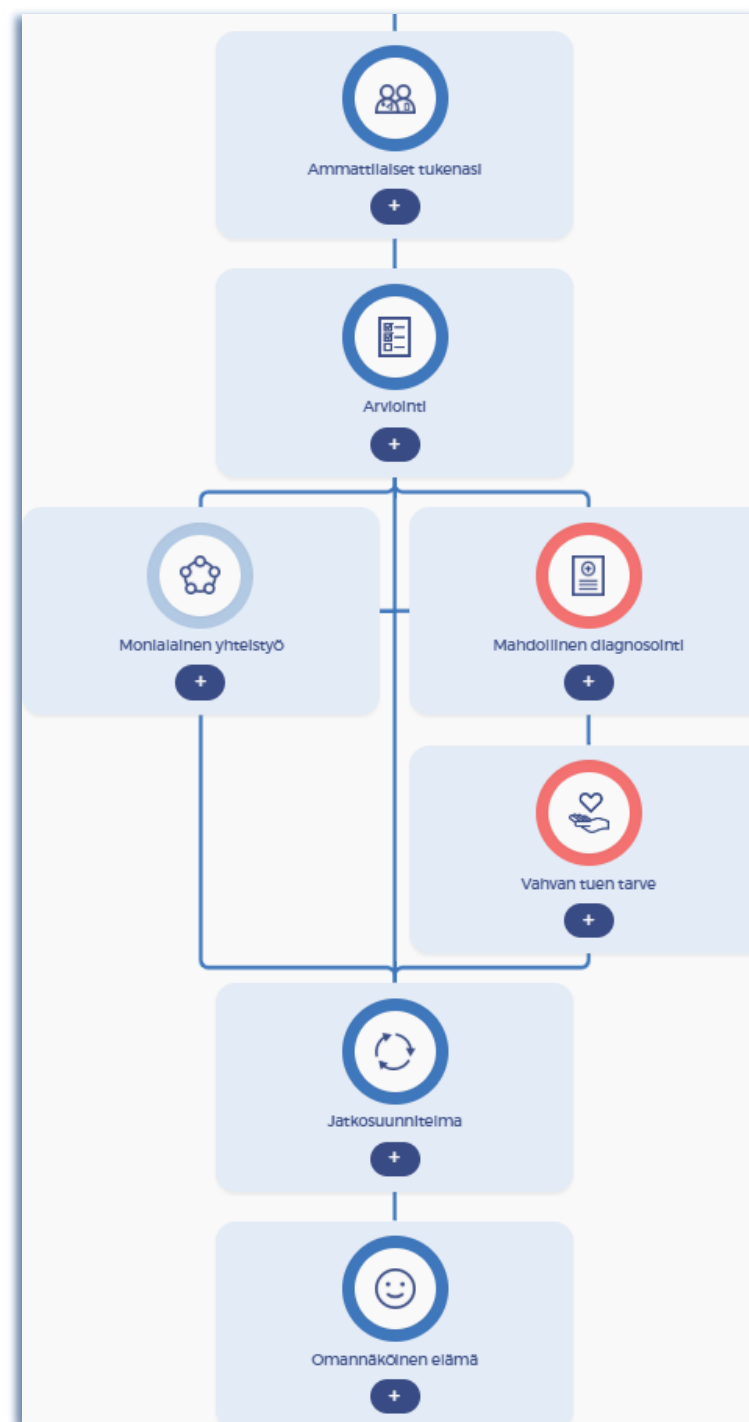
Asiakkaan palvelupolku on sisältö- ja prosessimuotoiltu yhteensovitettu palveluketju tai -kokonaisuus.

Palvelupolku kuvaa palvelukokemuksen lineaarisena polkuna asiakkaan näkökulmasta.

Valmiit ja valmistuvat polut julkaistaan pajatha.fi-sivustolla polun aiheen mukaisella sivulla.



Esimerkki asiakkaan palvelupolun visualisoinnista –
ote alaikäisen nepsypiirteisen polusta



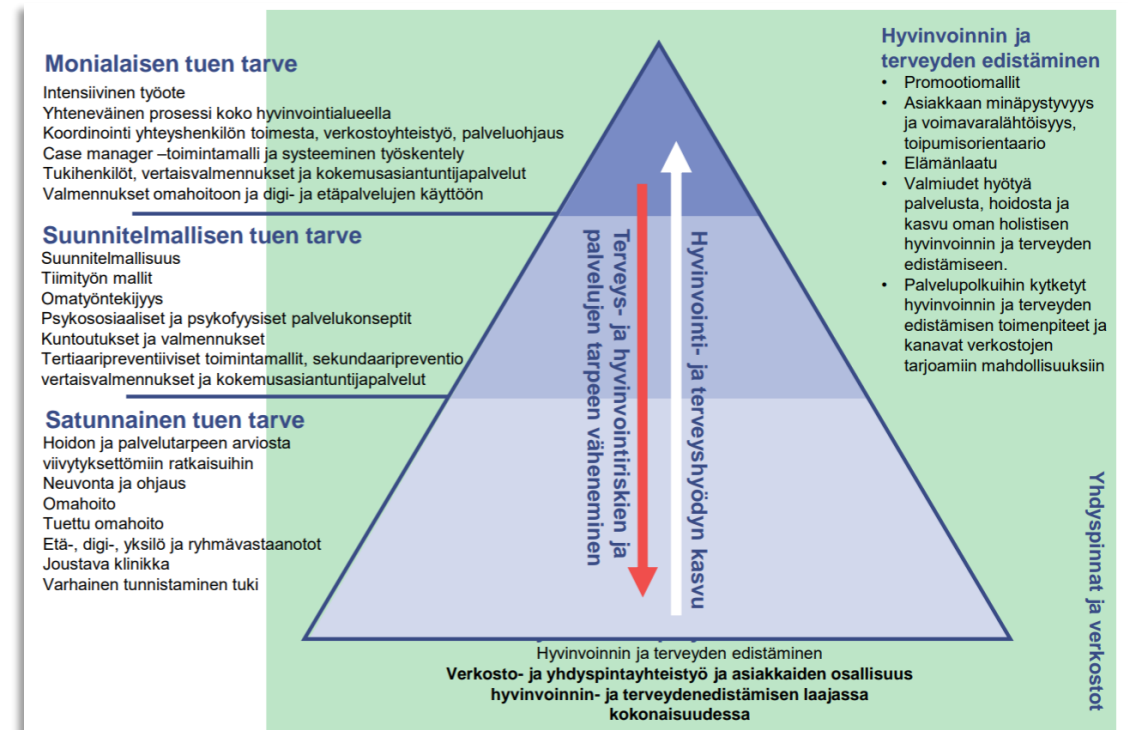
Tavoitteet ja hyödyt

- Myönteinen asiakaskokemus, asiakkaan odotusten säätely
- Hyvinvoinnin, terveyden ja osallisuuden edistäminen sekä omahoidon tukeminen
- Viestinnän kohderyhmänä asiakkaat, läheiset, sidosryhmät
 - Yhteinen kuva asiakkaan ja palvelutuotannon välillä
 - Ammattilainen voi hyödyntää apuna asiakkaan neuvonnassa
 - Organisaation toiminnan läpinäkyvyys
 - Tarkoituksenmukaisiin palvelukanaviin ohjaaminen
 - Muotoilutyön myötä yhteensovittavan osaamisen kasvu yksiköissä sekä yksiköiden, tulosalueiden ja toimialojen välillä ja muiden toimijoiden kanssa



Asiakkaan palvelupolkujen kuvaamisen periaatteet

- Polun vaiheet on aukikirjoitettu asiakkaalle ymmärrettävästi.
- Polku ohjaa tarkoituksenmukaisiin palvelukanaviin ja ratkaisuihin, esim. lomakkeisiin, oirearvioihin, valmennuksiin, omahoitoon ja vertaistukeen.
- Poluilla hyödynnetään kolmannen sektorin palveluja ja parannetaan niiden löydettävyyttä.
- Polkujen muotoilun lähtökohtina ovat:
 - Asiakkaan kokema hyöty
 - Muotoilutyö yhteiskehittäen yksiköiden kanssa
 - Taustalla todenmukaiset hoitoketjut, palveluprosessit ja toimintaohjeet ammattilaisille. Jos nämä puuttuvat, ne tehdään polutustyön yhteydessä. Polut ja IMS-prosessit toimivat toistensa laadun auditoijina.
 - Asiakkuuksien segmentoinnin malli: tarvelähtöisesti muotoillut palveluketjut
- Työskentelyä on mahdollista kohdentaa strategiaan painopisteisiin, esim. haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien palvelujen yhteensovittamiseen.



Asiakkuuksien segmentoinnin malli



Esimerkki asiakkaan palvelupolun sisällöistä ja tekstin muotoilusta asiakkaan näkökulmaan – Raskaudenkeskeytys-polku



Pohditko raskauden keskeytystä?

Ajatus raskauden keskeyttämisestä voi nousta monista eri syistä. Esimerkiksi raskaus voi olla suunnittelematon tai elämäntilanne haasteellinen.

Kun harkitset raskauden keskeyttämistä tai haluat raskaudenkeskeytyksen, voit olla yhteydessä ehkäisyneuvolaan. Jätä soittopyyntö ehkäisyneuvolan takaisinsoittojärjestelmään.

- [Ehkäisyneuvolan yhteystiedot](#)

Jos haluat lisätietoa tilanteesi tueksi, olemme koonneet sinulle luotettavia tietolähteitä luettavaksi:

- [Abortti ja psyykinen hyvinvointi – Terveyskirjasto](#)
- [Raskaudenkeskeytys eli abortti – Terveyskylä](#)
- [Raskauden keskeytyksen Käypä hoito](#)

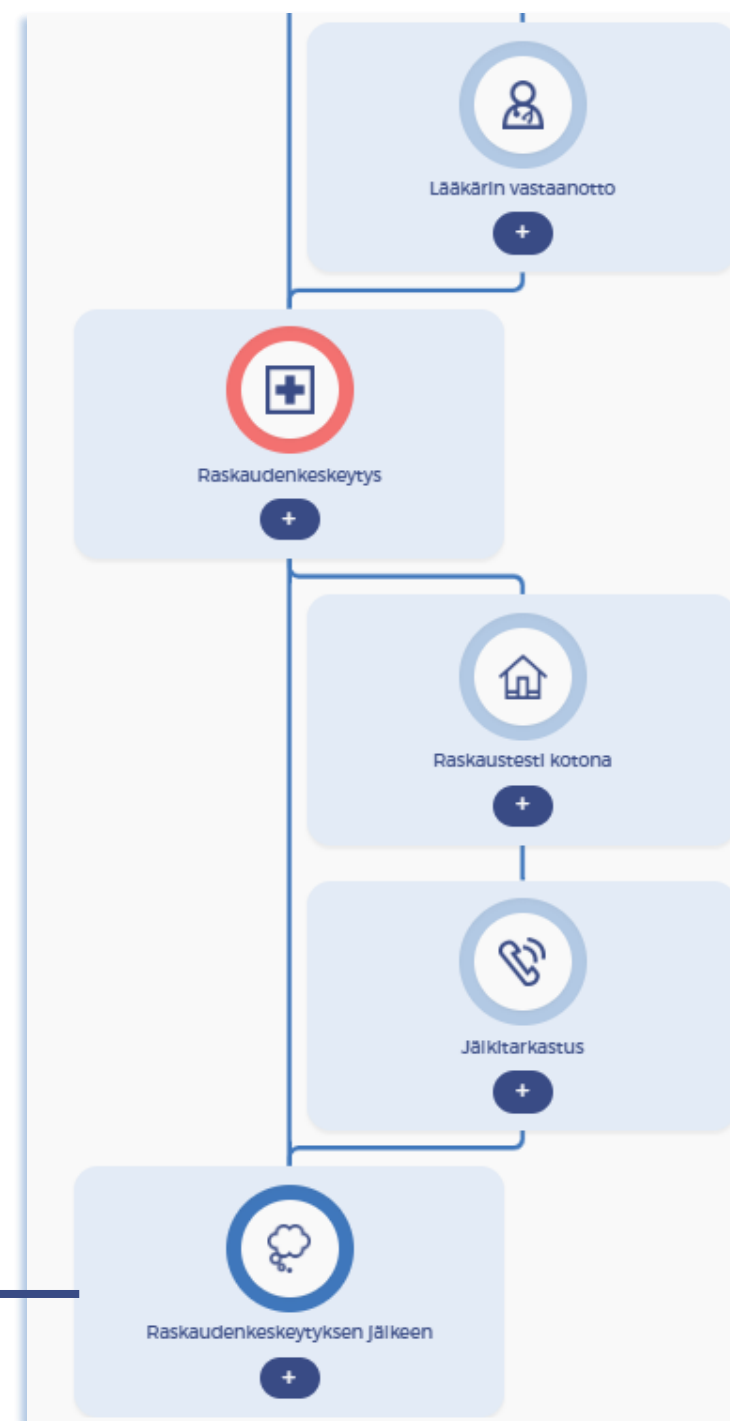
Raskaudenkeskeytyksen jälkeen

Kokemus raskaudenkeskeytyksestä on aina yksilöllinen. Siihen liittyvät kaikenlaiset tunteet ja ajatukset ovat sallittuja.

Raskaudenkeskeytys voi palata mieleen pitkänkin ajan jälkeen eri elämänvaiheissa. Jos koet raskaudenkeskeytykseen liittyvät ajatukset vaikeiksi, niistä on hyvä keskustella läheistesi tai ammattilaisten kanssa.

Tarvittaessa saat tukea mielen hyvinvointiin esimerkiksi

- [ehkäisyneuvolasta](#),
- [oman alueesi sote-keskuksen](#) mielenterveyspalveluista,
- [kriisikeskuksesta](#) tai
- [mielenterveystalo.fi:n omahoito-ohjelmista](#).





Kaiken maailman polut, ketjut ja prosessit?

Palvelupolku muotoilutyökaluna	Hoitoprosessi ja -ketju (terv.) ja palveluprosessi ja -ketju (sos.) – IMS-prosessikuvaus dokumentteineen	Asiakkaan palvelupolku Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla	Digipolku Päijät-Sote- sovelluksessa
• Kehittämisessä hyödynnettävä työkalu, jonka avulla voidaan hahmottaa käyttäjän näkökulmia, kokemuksia, vaiheiden prioriteettia ja kulkua. • Kuvaa palvelukokemuksen lineaarisena polkuna asiakkaan näkökulmasta. • Palvelupolun avulla voidaan sekä kuvata nykytilaa että suunnitella tulevaa. • Palvelupolkuun voi yhdistää erilaiset näkökulmat omille uimaradoilleen riippuen siitä, mitä polun kuvaamisella tavoitellaan. • Sen avulla voidaan parantaa asiakaskokemusta, löytää palvelun kehitystarpeet ja -mahdollisuudet ja optimoida prosesseja asiakaslähtöisesti.	• Prosessi, jonka muotoilussa tavoitteena vähentää hukkaa kaikissa prosessin vaiheissa. Olennaista mm. läpimenoaika, vaikuttavuus, resurssien tarkoituksenmukainen kohdistaminen ja prosessiriskien tunnistaminen. • Kuvaa työnjaon mm. perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja sosiaalipalvelujen kesken, erityinen huomio saumakohdissa. • Auttaa ammattilaisia toimimaan sovitulla tavalla yksiköistä riippumatta • Sisältävät ohjeistuksia ammattilaiselle sekä linkityksiä muihin prosesseihin. • Tavoitteena kuvata asiakas aktiivisena toimijana sekä prosessin asiakkaalle tuottama arvo. • Arvoa asiakkaalle tuottaa, että myös muut keskeiset palvelut ja verkostot on kuvattu asiakkaan prosessin vaiheisiin.	• Palvelujen ketju tai kokonaisuus, joka on sisältö- ja prosessimuotoiltu ja jonka osat on yhteensovitettu. • Kuvattu asiakkaan näkökulmasta. • Voi sisältää yhden tai useampia hoitoketjuja ja/tai palveluprosesseja. • Kattaa asiakkaan polun kokonaisuutena myös ennen asiakkuutta ja sen jälkeen. • Sisältää mm. omaehtoiset ratkaisut ja kolmannen sektorin palvelut. • Ei hoida eikä toimi itsessään asiointikanavana, vaan ohjaa tarkoituksenmukaisesti asiointikanaviin oikea-aikaisesti. • On viestinnän väline.	• Kuvaa ammattilaisen määrittelemän osion prosessista asiakkuuden aikana. • Asioinnin, asiakasohjeiden ja neuvonnan keskittäminen haluttuun kanavaan. • Keventää ammattilaisten työtä • Tukee hoidonporrastusta • Voi olla osa asiakkaan palvelupolkua



Asiakkaan palvelupolku

- pajatha.fi-sivustolla
- Ei vaadi tunnistautumista
- Ei itsessään toimi asiointikanavana, mutta pyrkii ohjaamaan oikeisiin asiointikanaviin
- Kuka tahansa voi hyödyntää
- Auttaa asiakasta hahmottamaan prosessia kokonaisuutena myös ennen asiakkuutta ja sen jälkeen
- Ohjaa itsenäisiin ratkaisuihin ja ottamaan yhteyttä oikea-aikaisesti
- Huomioi asiakkuuksien segmentoinnin mallin

vrt.

Digihoito-/digipalvelupolku

- Päijät-Sote-sovelluksessa
- Vaatii vahvan tunnistautumisen
- Voi toimia asiointikanavana (esim. lomakkeet, kiireetön viestinvaihto, päiväkirja, mittaustulosten tallennus)
- Osa hyödynnettävissä itsenäisesti, pääsääntöisesti ammattilainen kiinnittää asiakkaan polulle
- Itsehoidon polku ennen asiakkuutta tai kuvaa ammattilaisen määrittelemän osion prosessista asiakkuuden aikana
- Tarkoituksena asioinnin, asiakasohjeiden ja neuvonnan keskittäminen haluttuun kanavaan



Palvelupolku x digipolku -yhteistyön hyödyt

- Asiakkaan ohjaus oikeaan asiointikanavaan ja asiointikanavien vaihtoehtojen esittäminen kontrolloidusti parantaa saatavuutta ja saavutettavuutta.
- Tietoisuus digipoluista kasvaa: millaisia digipolkuja on ja miten niille voi päästä.
- Tuetaan asiakkaan kykyä rakentaa itse omaa palvelukokonaisuuttaan ja valita niitä kanavia ja osioita, joista kokee hyötyvänsä.
- Mahdollistetaan asiakkaalle teemaan ja prosessiin tutustuminen ennen digipolkua, mikä tukee digipolulla asiointia ja vähentää riskiä väärinymmärryksistä.
- Prosessi on asiakkaalle ennakoitavampi, jolloin sitoutuminen omaan hoitoon/palveluun vahvistuu.
- Vähentää tarvetta kuvata yleistä tietoa digipolulle sekä digipolkujen päivittämisen tarvetta. Ammattilainen voi keskittyä kliinisen osuuden kuvaamiseen digipolulle.
- Tukee asiakkaan kokemusta eheästä palvelukokonaisuudesta
- Sujuvoittaa asiointia





Lisätietoja:
Elina Leinonen, projektisuunnittelija
elina.leinonen1@paijatha.fi



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU