

Vaikuttavuus-, laatu- ja kustannustietoisuus asiakas- ja palveluohjauksessa 2 op, MOOC

Käsikirja opettajalle (15.12.2021)

Edessäsi on *Vaikuttavuus-, laatu- ja kustannustietoisuus asiakas- ja palveluohjauksessa* -MOOC-opintojakson (2 op) käsikirja opettajalle. Opintojakso on suunniteltu Sotetie-hankkeessa osana Asiakas- ja palveluohjauksen opintokokonaisuutta (kuva1). Opintojakso on suunniteltu EQF tasolle 6.

Opintojakso on kokonaisuudessaan nähtävissä ja kopioitavissa DigiCampuksessa: [Korkeakoulujen yhteiset kurssit/Sotetie](#). Kaikkien neljän MOOC-opintojakson käsikirjat löydät myös sotetie.fi-sivustolta [Koulutuspolkuja asiakas- ja palveluohjausosaamiseen - Sotetie](#) ja Avointen oppimateriaalien kirjastosta [Etusivu - Avointen oppimateriaalien kirjasto \(aoe.fi\)](#)

Opintojakso on luotu Moodle-oppimisympäristöön sopivaksi, mutta käsikirjan avulla voit luoda opintojakson mille tahansa alustalle hyödyntäen annettua aineistoa, harjoitustehtäviä sekä opintojakson päättävää tenttiä. Lisää halutessasi oppimisanalytiikka osallistujien etenemisen seuraamiseksi.

MOOC-opintojakson suunnittelussa ovat olleet mukana:

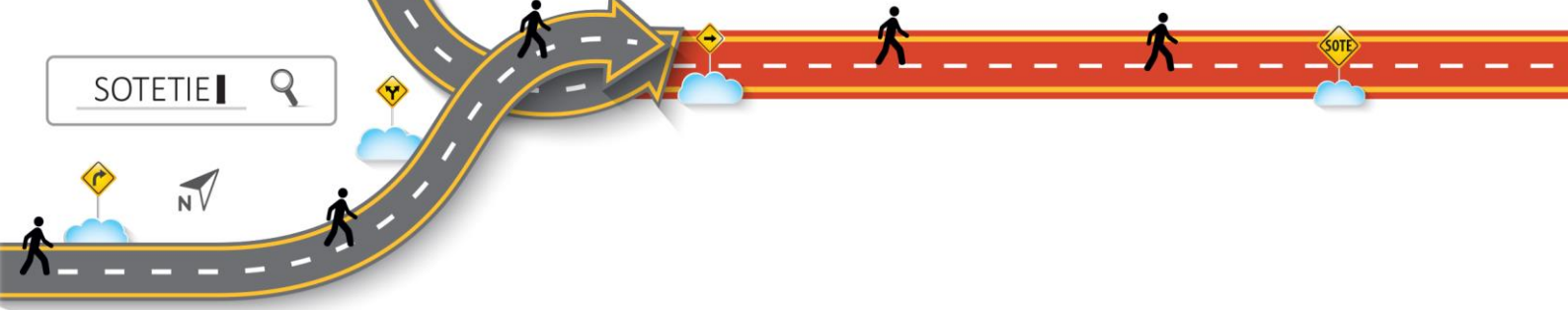
- Pelkonen Anu, Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Sanerma Päivi, Hämeen ammattikorkeakoulu
- Pakarinen Tuija, Savonia-ammattikorkeakoulu
- Vikberg-Aaltonen Paula, Hämeen ammattikorkeakoulu

Mikä ihmeen asiakas- ja palveluohjaus? 2 op	Ohjuksen orientaatioista potkua palveluohjaukseen 2 op
Monitoimisuus asiakas- ja palveluohjauksen palvelupolulla 2 op	Vaikuttavuus-, laatu- ja kustannustietoisuus asiakas- ja palveluohjauksessa 2 op

Kuva 1. SOTETIE-hankkeessa suunniteltiin yhteensä neljä asiakas- ja palveluohjauksen MOOC-opintokokonaisuutta.

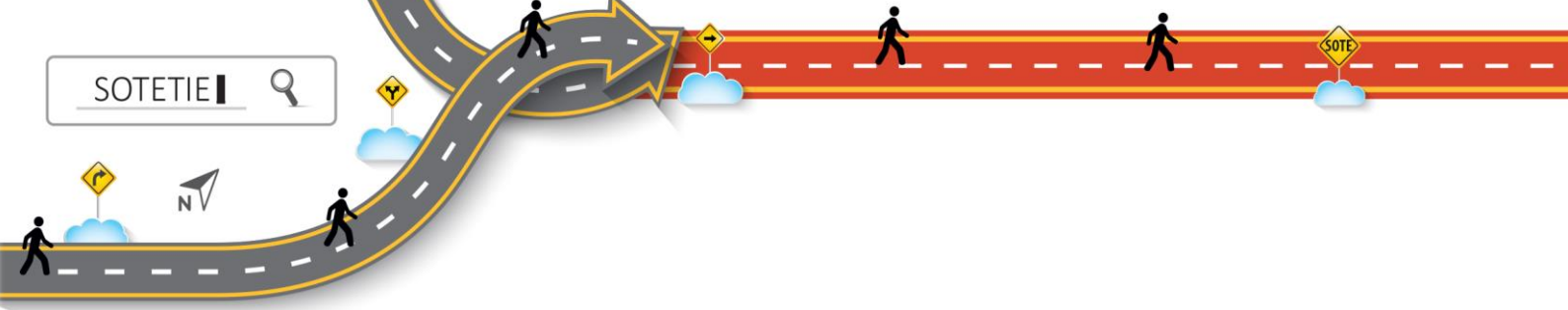


Tämä teos on lisensoitu [Creative Commons Nimeä-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisensillä](#)



Sisällys

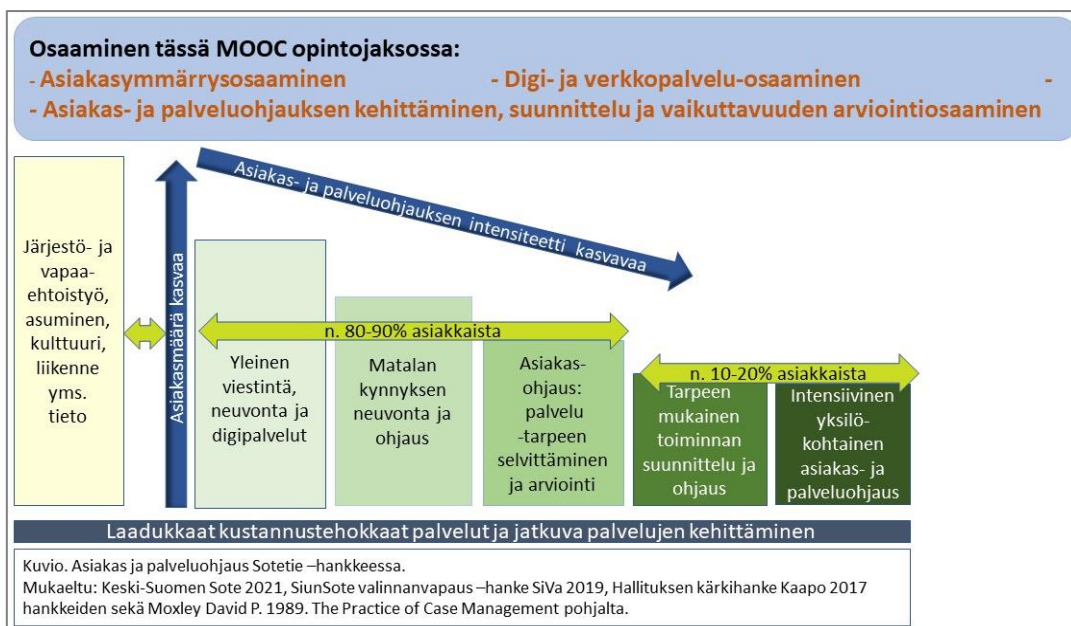
Opintojakson tarkoitus	3
Miten edetä?	3
Opintojakson osaamistavoitteet	4
Oppimisprosessi	4
Opintojaksoon orientoitumisen aloittava tehtävä	4
Teema 1. Asiakas- ja palveluohjauksen vaikuttavuus	5
Materiaali	5
Pohdintaan aktivoiva tehtävä: Vaikutuspuu	6
Teema 2. Laatutietoisuutta asiakas- ja palveluohjaustyöhön	7
Materiaali	7
Aktivoiva tehtävä: Testaa osaamistasi laatutietoisuudesta	7
Teema 3. Palveluprosessi- ja kustannustietoisuus asiakas- ja palveluohjaustyössä	9
Materiaali	9
Aktivoiva tehtävä: Business Model Canvas -palvelun visuaalinen suunnittelumalli ja kannattavuuslaskelma	10
Pohdi oppimaasi ja anna palautetta	11
Loppuentti	12
Opintojaksolla käytetyt lähteet	17
Lopuksi	18



Opintojakson tarkoitus

Opintojakso on tarkoitettu oman tai yhteisön asiakasohjaus- tai palveluohjaustyön tarkastelemiseksi ja kehittämiseksi. Opintojaksolla selvitetään, mistä asiakas- ja palveluohjauksen vaikuttavuudessa, laadussa ja kustannuksissa on kysymys.

Tämän MOOC-opintojakson sisältöä voidaan hyödyntää jokaisen omassa asiakas- ja palveluohjaustyössä tai tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusten sekä sote -alueiden kehitystyössä. Samaa toimintamallia voidaan hyödyntää useiden asiakasryhmien palveluissa sekä matalan kynnyksen neuvonnassa.

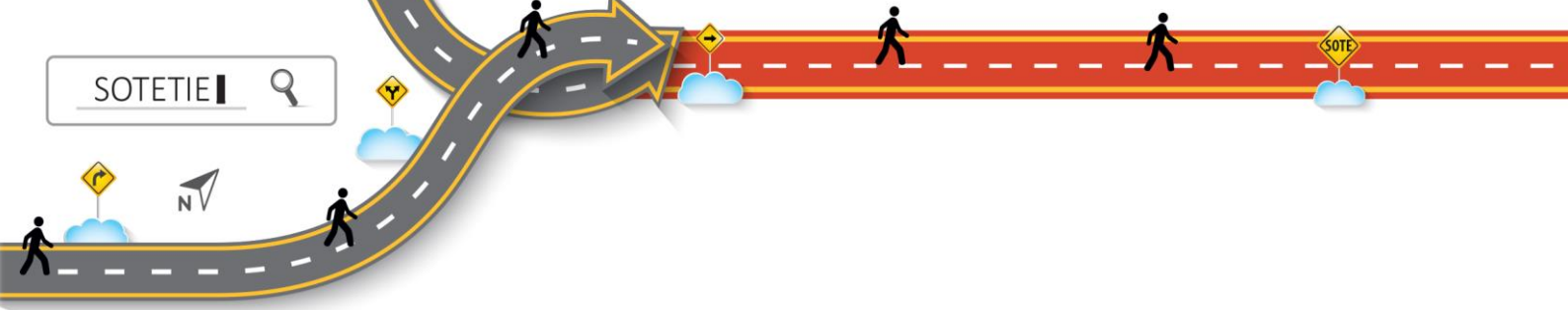


Kuva 2. Asiakas- ja palveluohjauksen muodot ja opintojaksossa painottuva osaaminen.

Miten edetä?

Tässä MOOC-opintojaksossa perehdytään vaikuttavuus-, kustannus- ja laatu-tietoisuuteen osana asiakas- ja palveluohjaustyötä. Tämä kahden opintopisteen (2 op) MOOC-opintojakson oppimisympäristö rakentuu kolmesta (3) teemasta, jotka sisältävät itseopiskelumateriaaleja sekä niihin liittyviä harjoitustehtäviä.

Opintojakson päättää monivalintatentti, jonka hyväksytyt suorittaminen on edellytyksenä todistuksen saamiselle. Kaikki tämän opintojakson oppimateriaalit ovat opiskeltavissasi ja pääset tutustumaan annettuihin aineistoihin sekä tekemään harjoitustehtäviä vapaasti.



Opintojakson opiskelu suositellaan toteutettavaksi siten, että opintojakson sisällöt opiskellaan esitetyssä järjestyksessä. Aineistoihin perehdyttyään ja harjoitustehtävät tehtyään osallistuja voi ilmoittautua toteutajakorkeakoulun avoimen korkeakoulun opiskelijaksi, maksaa kurssimaksun ja edetä kohti monivalintatenttiä. Kurssimaksu määräytyy avoimen korkeakoulun maksukäytänteiden mukaisesti. Maksun suoritettuaan osallistujalle annetaan tentin suoritukseen tarvittavat tiedot ja kurssiavain tenttiin osallistumista varten sähköpostitse.

Tässä opintojaksossa keskitytään asiakas- ja palveluohjauksen laatuun, vaikuttavuuteen ja kustannustietoisuuteen liittyviin kysymyksiin, joita voit hyödyntää omassa asiakas- ja palveluohjaustyössäsi. Lisäksi tämän MOOCin sisältöä voidaan hyödyntää tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusten kehitystyössä. Samaa toimintamallia voidaan hyödyntää useiden asiakasryhmien palveluissa sekä matalan kynnyksen neuvonnassa.

Opintojakson osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan osallistuja

- tuntee laatu- ja vaikuttamistyön lähtökohtia
- ymmärtää kustannusvaikutusten merkityksiä asiakas- ja palveluohjaustyössä sekä
- osaa hyödyntää laatutyökaluja asiakastyön kehittämisessä ja käyttää opintojaksolla esiteltyjä vaikuttavuustyökaluja omassa työssään.

Oppimisprosessi

Opintojakso suoritetaan itsenäisesti. Keskeinen osa opiskelua on oman tai työyhteisön asiakas- ja palveluohjausosaamisen tarkastelu annetun materiaalin ja aktivoivien tehtävien avulla. Opiskelu tapahtuu verkko-oppimisympäristössä.

Opintojakso koostuu kolmesta (3) teemasta:

Teema I: Asiakas ja palveluohjauksen vaikuttavuus

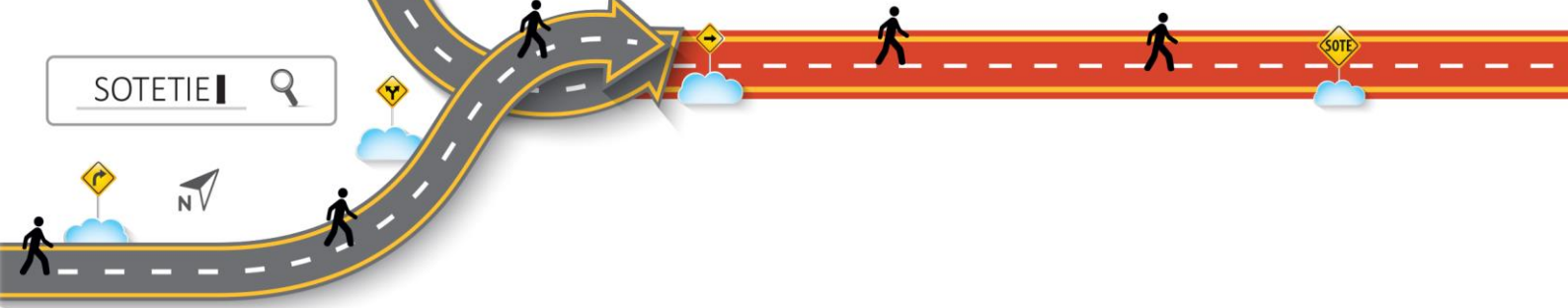
Teema II: Laatutietoisuutta asiakas- ja palveluohjaustyöhön

Teema III: Palveluprosessi- ja kustannustietoisuus asiakas- ja palveluohjaustyössä

Oppimisen tehostamiseksi suositellaan, että osallistuja suorittaa osiot numerojärjestyksessä sisältöjen loogisen etenemisen takia.

Opintojaksoon orientoitumisen aloittava tehtävä

Luo oppimisympäristöön yhteisöllinen aktiviteetti, esimerkiksi Jamboard, Padlet, Mentimeter, johon kukin osallistuja kirjoittaa omia asiakas- ja palveluohjauksen laatuun liittyviä ajatuksiaan. Pohdinnan tueksi osallistuja tutustuu huolellisesti opintojakson osaamistavoitteisiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Sote-uudistus-sivuston [palvelujen laatua ja vaikuttavuutta](#) käsittelevään aihealueeseen.



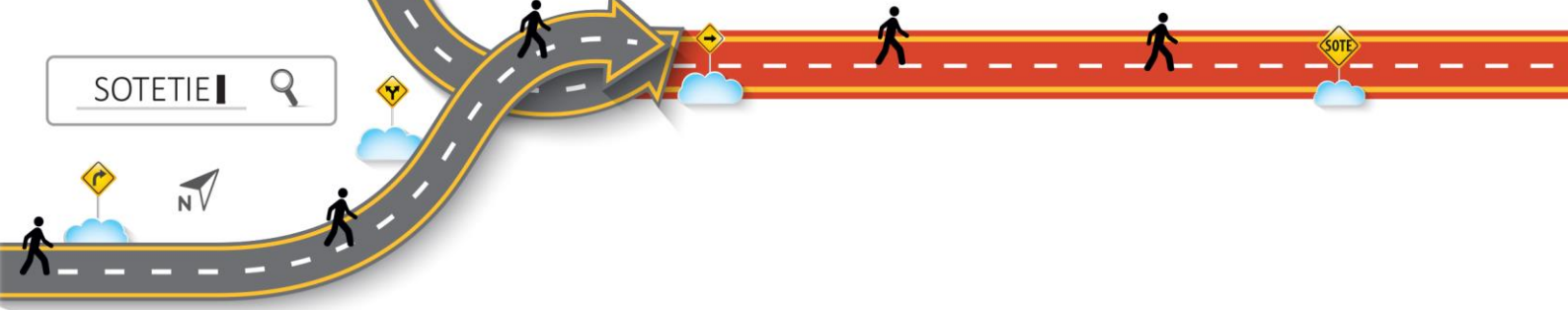
Teema 1. Asiakas- ja palveluohjauksen vaikuttavuus

Organisaation palvelulupaus on asiakaskeskeisen ohjauksen lähtökohta tämän päivän ja tulevaisuuden asiakas- ja palveluohjaustyössä. Jokaisen asiantuntijan onkin hyvä miettiä, millaiset tekijät vaikuttavat oman organisaation ja työn palvelulupauksen toteuttamiseen ja palvelun laatuun.

Aihealueella osallistuja tutustuu asiakas- ja palveluohjauksen vaikuttavuuteen käsitteenä, siihen liittyviin tekijöihin ja vaikuttavuusmittareihin annetun aineiston pohjalta. Lisäksi osallistuja laatii Vaikutuspuu-harjoituksen. Materiaalina on kolme artikkelia.

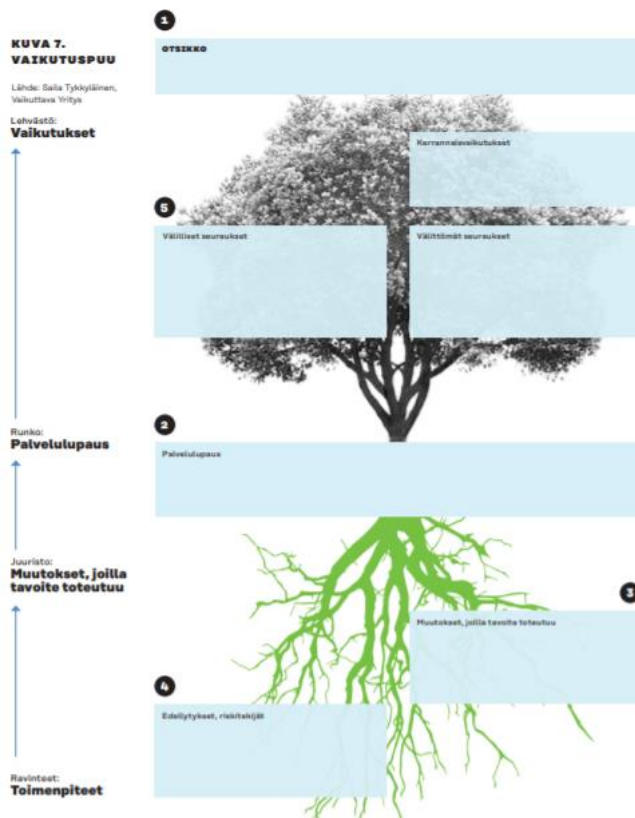
Materiaali

- Ristolainen Hanna, Tiilikainen Elisa & Rissanen Sari 2018. Kotona asuvien ikäihmisten palveluohjauksen vaikuttavuus - kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Gerontologia 32(4), 252-274. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/75681/38962>
- Sitra 2017. Ehdotus Sote-tietopakettien laatu-, vaikuttavuus- ja uudistumiskykymittareista. Työpaperi. <https://media.sitra.fi/2018/01/15105634/ehdotussote-tietopakettienlaatuvaikuttavuusjauidistumiskykymittareista.pdf>
- Sitra 2018. Vaikuttavuuden askelmerkit. Sitran selvityksiä 130. <https://media.sitra.fi/2018/03/27105443/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>



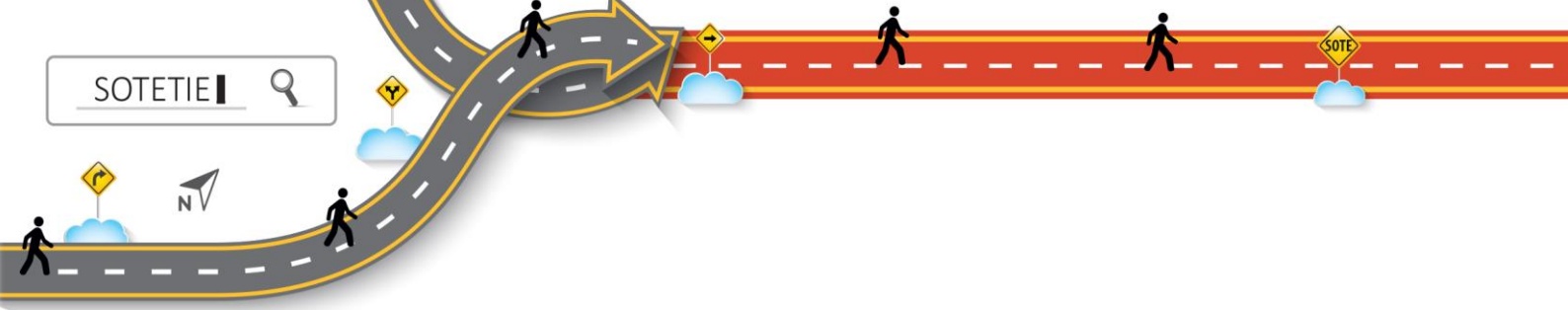
Pohdintaan aktivoiva tehtävä: Vaikutuspuu

Osallistuja harjoittelee palvelun tai toimintamallin vaikutuksia ja vaikuttavuutta Sitran (2018) Vaikutuspuun avulla. Vaikutuspuun täyttämistä voi harjoitella yksin tai ryhmässä.



Kuva 3. Sitra 2018. Vaikutuspuu

Lisätietoa vaikutusten arvioinnista ja vaikutuspuusta löydät Sitran (2018) julkaisusta Vaikuttavuuden askelmerkit.



Teema 2. Laatutietoisuutta asiakas- ja palveluohjaustyöhön

Tässä opintojakson osassa osallistuja perehtyy asiakas- ja palveluohjauksen laadukkaaseen tuottamiseen. Osallistuja tutustuu aihealueeseen annetun aineiston kautta ja pohtii, mitä laatutyö tarkoittaa oman työnsä tai toimintansa näkökulmasta.

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit on tarkoitettu:

- edistämään yhdenvertaisuuden ja asiakaslähtöisyyden toteutumista paljon tukea tarvitsevien palveluohjauksessa
- määrittämään, mitä hyvältä ja asiakaslähtöiseltä palveluohjaukselta voi odottaa
- tekemään näkyväksi palveluohjauksen roolia tuloksellisten ja vaikuttavien palvelupolkujen rakentajana
- pohjaksi palveluohjauksen laadun mittaamiselle, osoittamiselle ja kehittämiseksi

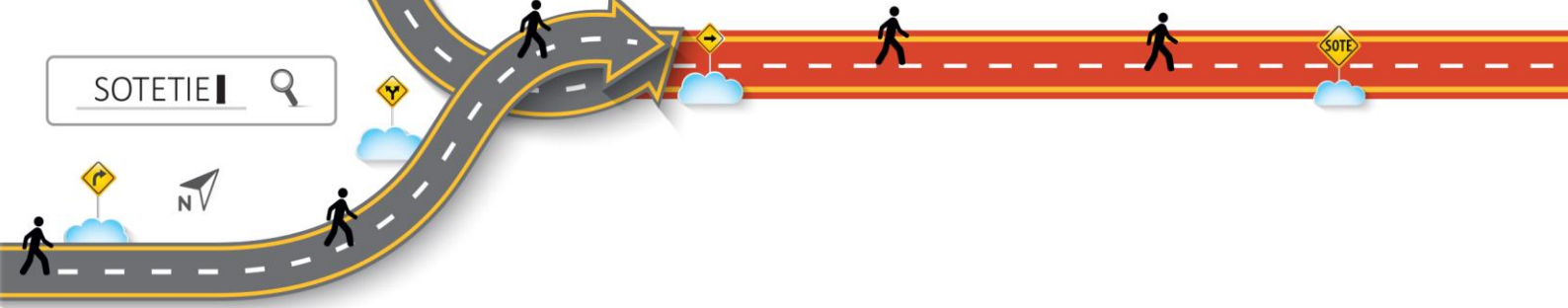
Materiaali

- Koivuranta, Päivi (toim.) 2019. Terveydenhuollon laatuopas. Kuntaliitto. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2019/1996-terveydenhuollon-laatuopas>
- Laatua hoitoon -podcast, osa 3. Miten tavallinen ihminen hyötyy laatutiedosta? 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/sote-arviointi-ja-tietopohja/terveydenhuollon-kansalliset-laaturekisterit/laatua-hoitoon-podcastit>

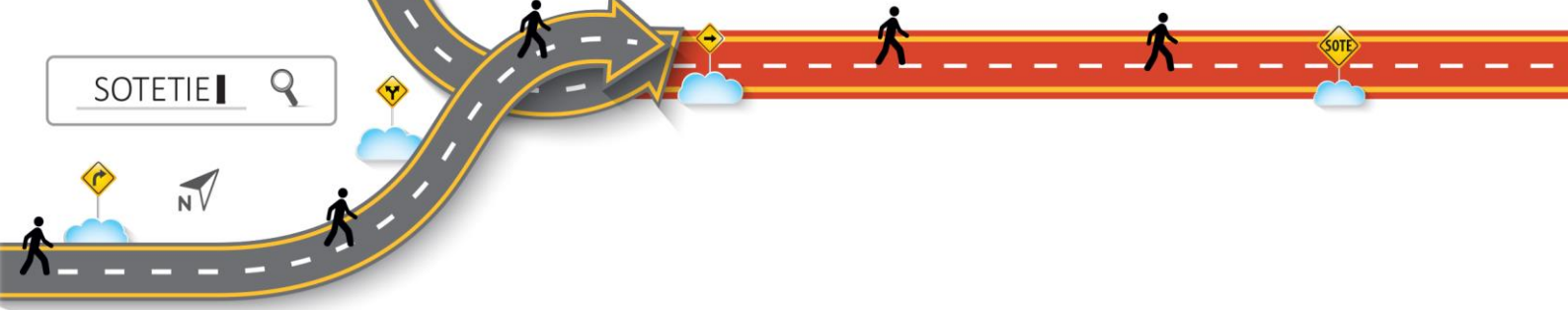
Aktivoiva tehtävä: Testaa osaamistasi laatutietoisuudesta

Luo Oikein/Väärin-väittämätesti H5P-työkalulla (O=oikein)

1. Asiakas- ja potilaslähtöisillä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilla tarkoitetaan asiakkaan tarpeisiin vastaavia palveluja
asiakkaan toiveisiin tuotettuja palveluja
2. Prom ja prem tiedolla tarkoitetaan asiakkaan itsensä raportoimaa tietoa
asiantuntijoiden raportoimaa tietoa
3. Sairauskohtaisiin laaturekistereihin kootaan yhä enemmän Asiantuntijoiden tuottamaa tietoa
Asiakkaan tuottamaa tietoa
4. Laatumittareiden valinnassa on huomioitava Tieto tietystä populaatiosta tai sairausryhmästä
Mahdollisimman laaja tietopohja
5. Laatureksitereiden kehittämisessä on hyvä kuulla Asiakasraateja
Asiantuntijaraateja



6. Laaturekisteri mahdollistaa
 - Alueellisen vertailtavuuden
 - Eri sektoreiden vertailtavuuden
7. Laatutiedon raportoimiseksi tarvitaan
 - Kliinistä osaamista
 - Käytännön hoito- ja ohjausosaamista
8. Terveydenhuollon laatu tieto on
 - Tietoa, jota tuotetaan eri organisaatioiden tuottamista palveluista
 - Tietoa, jota tuotetaan julkisen sektorin palveluista
9. Hoidon kliinistä tehokkuutta, vaikuttavuutta ja potilasturvallisuutta kuvaavien mittareiden lisäksi hoidon laatuun liittyy oleellisesti
 - Potilaan hoitokokemus
 - Asiantuntijan kokemus hoidon toteutumisesta
10. Hoito- ja palvelusuunnitelma
 - Takaa laadukkaan palvelun toteutumisen
 - Tukee hoitoon sitoutumista ja helpottaa hoidon toteutumisen seuraamista
11. Olennaista asiakaslähtöisen kulttuurin saavuttamisessa on
 - Johdon kiinnostus sen kehittämiseen
 - Asiakkaan sitoutuminen hoitoon ja kuntoutukseen
12. Asiakas hyötyy laatu tiedosta siten, että
 - Hoidon vaikuttavuus ja laatu paranee
 - Hän saa hoitoa nopeammin
13. Valinnanvapaudella tarkoitetaan sitä, että
 - Voimme valita terveyskeskuksen ja hoitavan ammattihenkilön
 - Voimme valita vapaasti hoitolaitoksen
14. Keskeinen tapa kehittää ja seurata palvelujen laatua on
 - Asiantuntijapalautteen kerääminen
 - Asiakaspalautteen kerääminen ja tulosten hyödyntäminen
15. Asiakkaan terveysongelman ratkaisemisessa on tärkeää että
 - Hän saa nopeasti yhteyden terveydenhuollon toimintayksikköön
 - Hän saa välittömän hoidon tarvitsemaansa tilanteeseen
16. Potilasturvallisuudella tarkoitetaan sitä, että
 - Potilas saa tarvitsemansa ja oikean hoidon siten, että siitä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa
 - Asiantuntija toteuttaa hoidon mielestään turvallisella tavalla.
17. OECD:n terveydenhuollon laadun indikaattorit (HCQI) ovat
 - Henkilöstön osaamista koskevia määritteitä
 - Terveydenhuollon laatua koskevia määritteitä
18. Vaikuttavin taho saada laatu tieto asiakkaille on
 - Terveyskeskus
 - Potilasjärjestö



Teema 3. Palveluprosessi- ja kustannustietoisuus asiakas- ja palveluohjaustyössä

Tässä osioissa tarkastellaan asiakas- ja palveluohjaustyötä palveluprosessin ja kustannusten näkökulmasta. Osallistuja pohtii omaa palveluprosessi- ja kustannustietouttaan tuottamalla pienimuotoisen kehittämissuunnitelman itseään kiinnostavasta asiakaspalvelutuotteesta tai palvelun osasta.

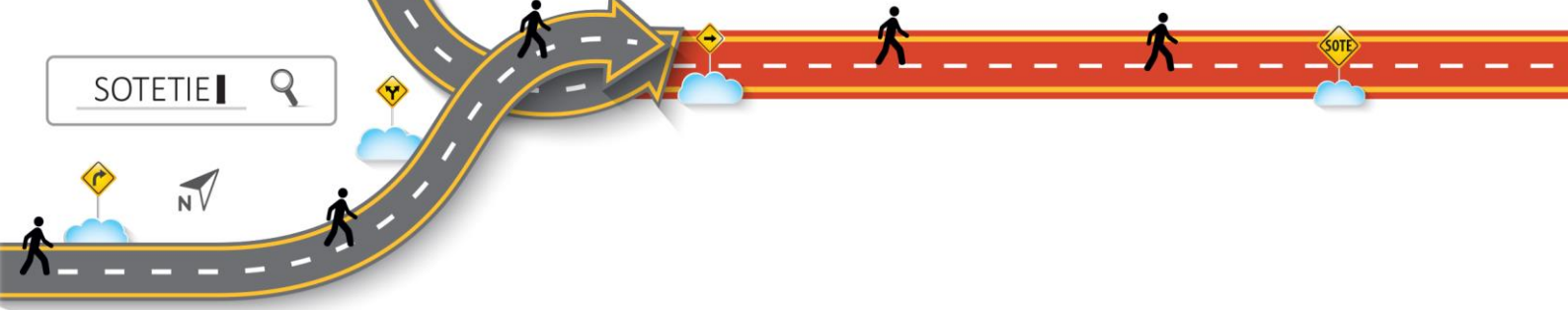
Suomen terveydenhuollon palveluvalikoiman määrittelemistä ohjaa kolme pääperiaatetta:

1. Terveysongelman merkittävyys, jota arvioidaan käyttäen sekä lääketieteellistä tietoa että yhteiskunnallisia arvoja.
2. Palvelujen, menetelmien, perusteltavuutta taas arvioidaan suhteuttamalla niiden vaikuttavuus ja turvallisuus terveysongelman vakavuuteen.
3. Otetaan huomioon eettisiä näkökohtia sekä menetelmän ollessa vaikuttavuudeltaan vähäinen huomioidaan myös kustannukset.

Myös yhteiskunnan sekä sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän taloudellista kokonaiskantokykyä ja terveydenhuollon organisointiin liittyviä näkökohtia arvioidaan.

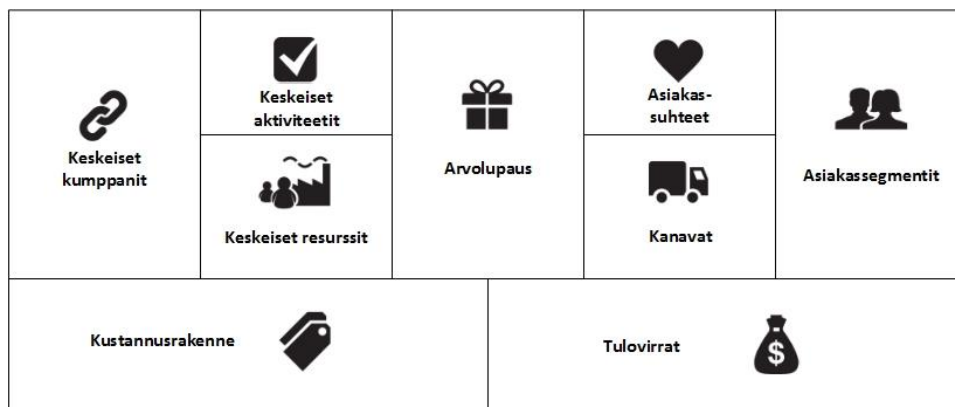
Materiaali

- Booth, Neil, Aronen, Pasi, Mäkelä, Marjukka 2017. Kustannusvaikuttavuuden käyttämisestä yhtenä terveydenhuollon palveluvalikoiman määrittelykriteerinä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2017:30. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160237/RAP_kustannusvaikuttavuus_30_2017_korjattu%20laitos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nordea 2021. Luo oma budjettisi. <https://www.nordea.fi/yritysassiakkaat/yrityksesi/yrityksen-perustaminen/lataa-valmiit-pohjat.html>
- Verohallinto 2021. Palkkalaskuri. <https://www.palkka.fi/palkkalaskuri/index.htm>
- Palo-oja, Outi-Maaria 2016. Business Model Canvas suomeksi. <https://www.youtube.com/watch?v=3UfnxP8pyZE>
- Pelkonen, Anu 2021. Yrittäjyysvalmentaja Suvi Salmisen Podcast-haastattelu kustannustietoisuudesta. <https://panopto.jamk.fi/Panopto/Pages/Viewer.aspx?id=2665c20c-24da-4e73-a7b1-ada600b80317>
- Liikkanen, Lassi 2019 Business model canvas suomeksi auttaa alkuun liiketoimintasuunnittelussa. <https://qvik.com/news/business-model-canvas-suomeksi/>



Aktivoiva tehtävä: Business Model Canvas -palvelun visuaalinen suunnittelumalli ja kannattavuuslaskelma

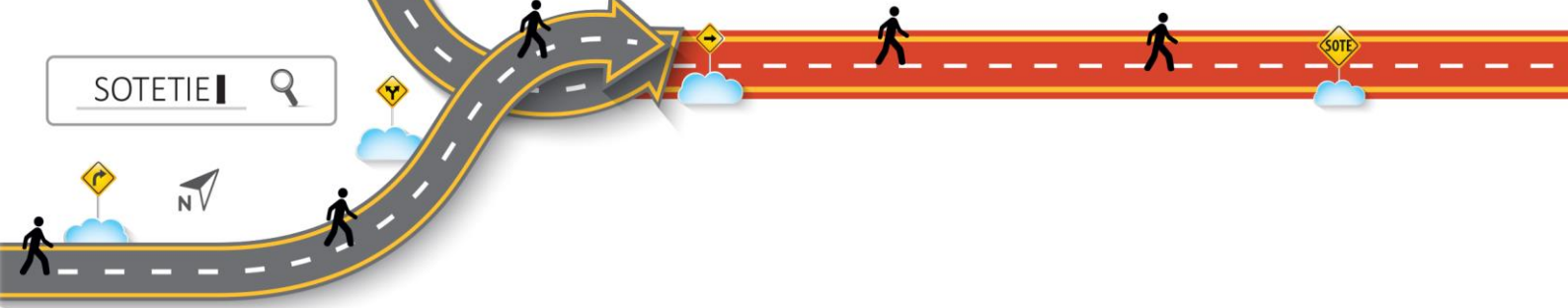
Osallistuja kuvaa toiminnan liiketoimintapotentialia Business Model Canvas (BMC) liiketoimintakaavion avulla.



Kuva 4. Business Model Canvas-liiketoimintakaavio (Liikkanen, 2019).

Tehtäväohjeistus:

1. Tutustu hyvin annettuun aineistoon, erityisesti Business Model Canvas (BMC) -suunnittelulomakkeeseen ja sen käyttämisen ohjeisiin.
2. Luo itsellesi asiakas- ja palveluohjaustyön kehittämissuunnitelma. Kehittämisen kohde voi olla uusi palvelutuote tai palvelun osa, tai yhtä hyvin olemassa oleva palvelutuote, jota haluat kehittää.
3. Harjoittele BMC:n käyttöä täyttämällä suunnittelulomake annetussa järjestyksessä:
 - a. Asiakassegmentit
 - b. Asiakasarvo
 - c. Jakelu
 - d. Asiakassuhteet
 - e. Tuotot
 - f. Kriittiset resurssit
 - g. Kriittiset tehtävät
 - h. Avain kumppanit
 - i. Kustannukset
4. Lataa itsellesi [Luo oma budjettisi](#) -taulukko, ja liitä tehtävään kannattavuuslaskemataulukko



Pohdi oppimaasi ja anna palautetta

Opintojakson suoritettuaan pyydetään osallistujilta opintojaksopalaute. Esimerkkiohjeistus palautteen pyytämiseksi:

Opintojakso alkaa olla loppusuoralla!

Palaa nyt niihin ajatuksiin, joita Sinulla oli opintojakson alussa. Pohdi niitä nyt siitä näkökulmasta, onko käsityksesi muuttunut, oletko mahdollisesti oppinut jotain uutta tai täydensikö opintojakson materiaali aikaisempaa tietoaasi ja osaamistasi.

Palaa myös opintojakson osaamistavoitteisiin ja käy mielessäsi läpi, mitä olet opintojakson kokonaisuudesta oppinut.

Voit myös kiittää itseäsi siitä, että olet opiskellut opintojaksolla. Myös opintojakson suunnittelijat kiittävät Sinua osallistumisesta! Opintojakson kehittämiseksi toivomme Sinulta palautetta, jolla voimme tehdä opintojaksosta entistä paremman. Voit antaa palautteen alla olevasta linkistä.

Palautelomake sisältää seitsemän (7) opintojakson sisältöön, rakenteeseen ja suorittamiseen liittyvää kysymystä:

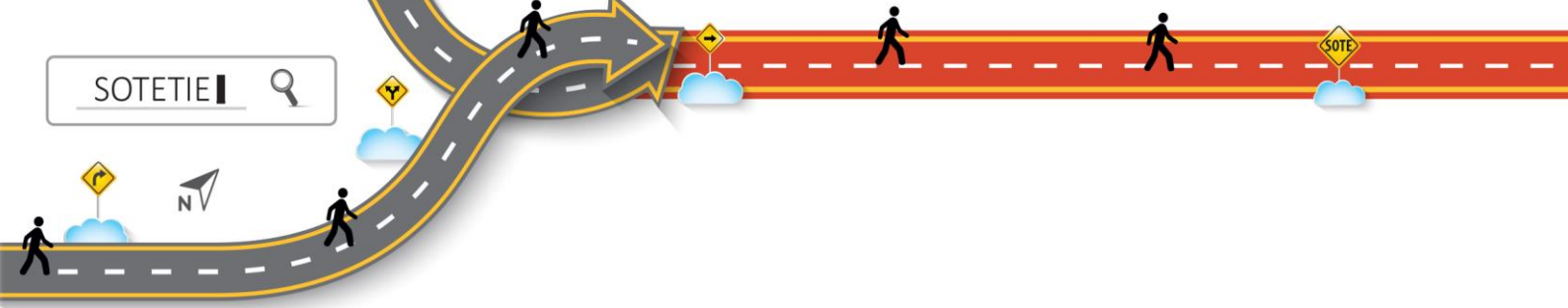
1. Opintojakson sisältö vastasi tavoitteita
2. Opintojakson sisällöt vahvistivat asiakas- ja palveluohjausosaamistani
3. Opintojakson harjoitustehtävät auttoivat sisäistämään opiskeltavaa asiaa
4. Opintojakson harjoitustehtävien ohjeet olivat selkeät
5. Opintojakson harjoitustehtävät olivat työelämäläheisiä
6. Verkko-oppimisympäristöä oli helppo käyttää
7. Ymmärrykseni opintojakson aiheesta lisääntyi

Vastausvaihtoehdot

1 = Olen eniten samaa mieltä 2 3 4 5 = Olen eniten eri mieltä

Taustakysymykset:

- | | |
|---|---|
| 8. Suositteletko opintojaksoa muille? | Kyllä, Ehkä, En |
| 9. Ikä | Alle 25, 25-35, 36-45, 46-55, Yli 55 |
| 10. Opintojen tarkoitus
tutkinto tai tutkintotavoitteinen opiskelu | harrastus/yleissivistys, ammatillinen lisäkoulutus, |



Lopputentti

Saadakseen suoritusmerkinnän MOOC- opintojaksosta tulee osallistujan saada lopputentistä hyväksytty tulos. Tentin avautuminen edellyttää kirjautumista avoimen korkeakoulun opiskelijaksi, jolloin opiskelijalle voidaan myöntää kurssiavain/salasanana. Tentti on sähköinen monivalintatentti, jonka suorittamisaika rajataan. Tenttimateriaalina on kaikki oppimisympäristössä esitetty materiaali.

Luo käyttämäsi oppimisympäristöön tenttiaktiiviteetti ja tenttiasetukset.

Ohjeelliset tenttiasetukset:

- yhteensä 20 monivalintakysymystä kahdesta (2) eri kysymyskategoriasta
- väärä vastaus vähentää pistekertymää
- hyväksytty suoritus: 80 %
- vastausaika 45 min
- estä vapaa navigointi (edelliseen kysymykseen ei voi palata)
- tentin uudelleen suorittaminen viikon kuluttua
- rajaa tentin pääsy kurssiavaimella/salasanalla

Ohjeistus opiskelijalle tentin toteuttamiseksi

Perehdyttyäsi annettuun aineistoon ja tehtyäsi harjoitustehtävät voit suorittaa MOOC-opintojakson tentin. Tentin tekemistä varten sinun tulee ilmoittautua opintojaksoa toteuttavan avoimen korkeakoulun opiskelijaksi ja maksaa mahdollinen avoimen korkeakouluopiskelun maksu. Ilmoittautumisen jälkeen saat sähköpostilla tentin tekemiseen tarvittavan kurssiavaimen.

Työskentelyohje

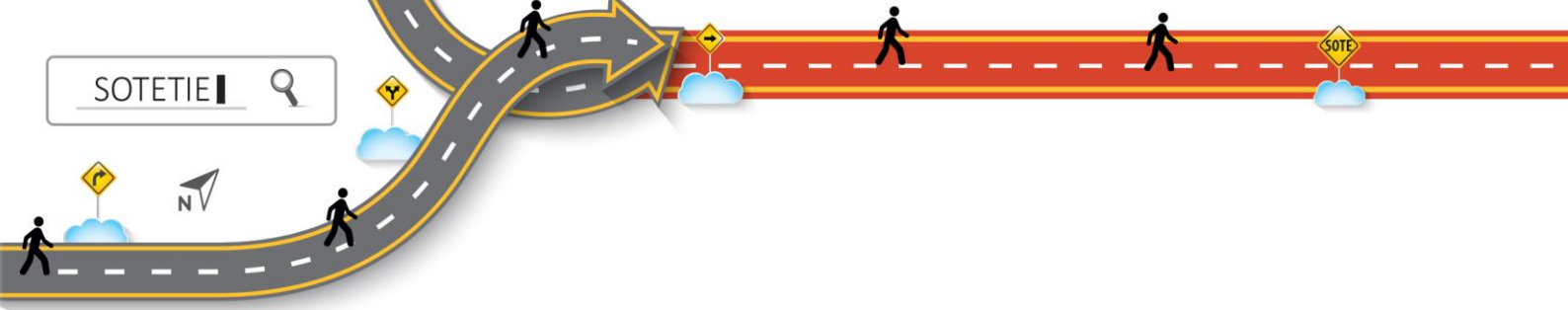
Tentti sisältää kaksikymmentä (20) monivalintakysymystä. Vastausvaihtoehdoissa voi olla useampi oikea vastaus.

Ajankäyttö

Tentin tekemiseen sinulla on aikaa 45 minuuttia. Ole huolellinen, sillä et voi palata edellisiin kysymyksiin. Voit yrittää tentin suorittamista uudestaan aikaisintaan yhden viikon kuluttua edellisestä suorituskerrasta.

Arviointi

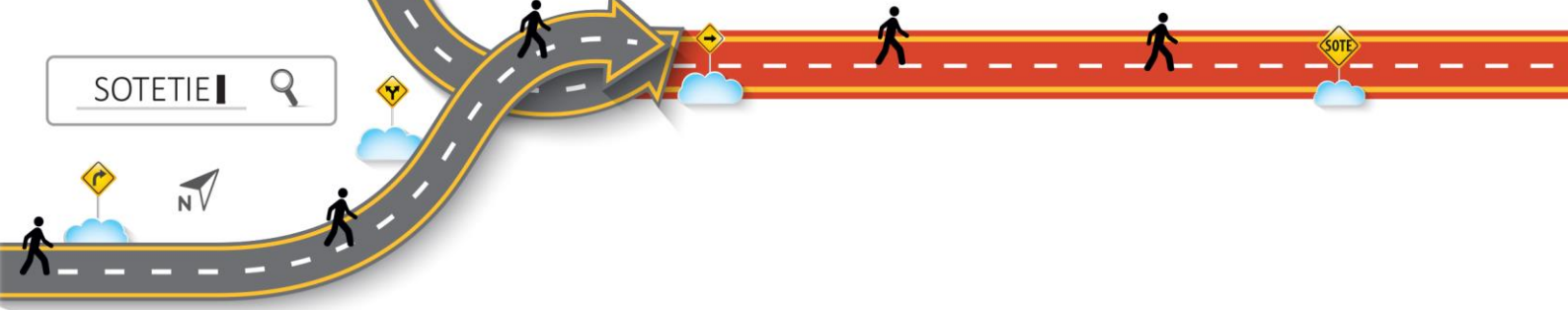
Sinun tulee saada 80 % kysymyksistä oikein, jotta tentti on hyväksytty. Väärä vastaus vähentää kokonaispistemäärää. Saat palautteen suorituksestasi vastattuasi kysymyksiin ja lopetettuasi tentin. Mikäli tentti ei ole hyväksytty, voit tehdä sen uudelleen yhden viikon kuluttua.



Tenttikysymykset

Totta vai tarua O = oikea vastaus

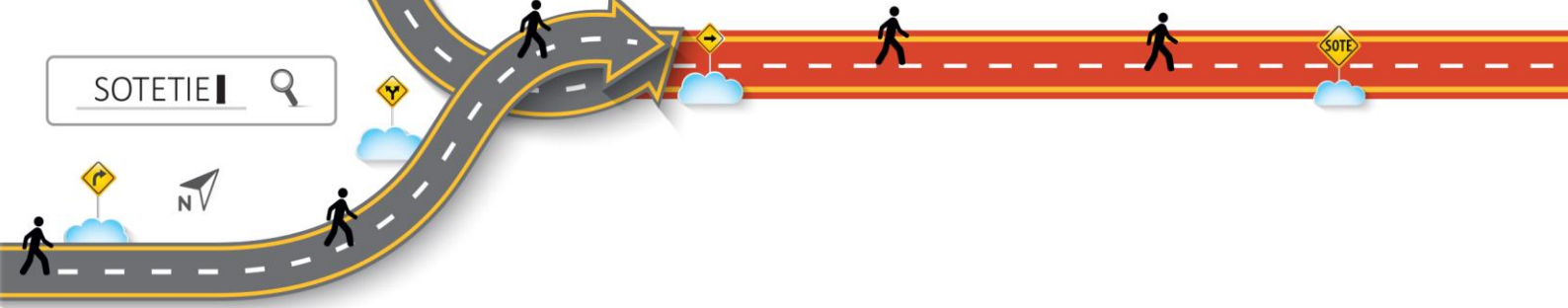
1. Asiakas- ja potilaslähtöisillä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilla tarkoitetaan asiakkaan tarpeisiin vastaavia palveluja O
asiakkaan toiveisiin tuotettuja palveluja
2. Sairauskohtaisiin laaturekistereihin kootaan yhä enemmän Asiantuntijoiden tuottamaa tietoa
Asiakkaan tuottamaa tietoa O
3. Laaturekisteri mahdollistaa Eri sektoreiden vertailtavuuden
Alueellisen vertailtavuuden O
4. Asiakas hyötyy laatutiedosta siten, että Hoidon vaikuttavuus ja laatu paranee O
Hän saa hoitoa nopeammin
5. OECD:n terveydenhuollon laadun indikaattorit (HCQI) ovat Henkilöstön osaamista koskevia määritteitä
Terveydenhuollon laatua koskevia määritteitä O
6. Kannattavuus/kustannuslaskelmassa on tärkeintä huomioida Henkilöstölle jaettavat bonukset
Henkilöstön palkat O
7. Sote- alan organisaatioiden on Muututtava ja kehityttävä myös kustannustehokkaiksi O
Pysyttävä ennallaan kustannusten suhteen
8. Työntekijälle maksettavan palkan lisäksi työnantaja maksaa Ylimääräisiä maksuja organisaation omaan kassaan
Palkan sivukuluja, kuten tapaturma- ja sairauskuluvakuutusmaksuja O
9. Valinnoilla, mitä kukin työssään tekee, on merkitystä kannattavaan toimintaan O
yhden tekevä vaikutus kannattavaan toimintaan
10. Business Model Canvas-liiketoimintakaavion ensimmäinen pohdinnan kohde on Asiakassegmentti O
Tuotot



11. Kustannusvaikuttavuuden määrittelyllä tarkoitetaan
Terveystaloustieteellistä kustannusten ja terveysvaikutusten vertailua O
Yksittäisen asiakkaan hoitoon käytettävien kustannusten tarkastelua
12. Kustannusvaikuttavuudeltaan heikoksi havaittua palvelua
Voidaan tarjota muilla perusteilla O
Ei voida tarjota muilla perusteilla
13. Technology Appraisal Programme (TAP) arviointiprosessi voidaan jakaa
Kolmeen osaan, arviointiin, kustannuksiin ja vaikutuksiin
Kahteen osaan, arviointiin ja arvotukseen O
14. Perustuslaki (19 §)19 määrittelee
Universaalin oikeuden riittäviin sosiaali- ja terveystalouteen O
Oikeuden kustannusvaikuttaviin sosiaali- ja terveystalouteen
15. Kokonaistaloudellisesti edullisimmalla tarjouksella tarkoitetaan
Vaihtoehtoa, joka on halvinta tuottaa
Vaihtoehtoa, joka tuottaa parhaan hinta-laatusuhteen O

Valitse oikea vaihtoehto. O = oikein

16. Asiakslähtöisyys asiakasohjauksen vaikuttavuuteen liittyen tarkoittaa:
 - a) työn arvoperustaa O
 - b) menettelytapoja
 - c) kustannuksia
17. Asiakslähtöisyyttä voidaan toteuttaa asiakasohjauksessa
 - a) työjärjestyksenä
 - b) kehittämismenetelminä
 - c) asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa O
18. Asiakslähtöisyyden lähikäsitteinä ovat
 - a) käyttäjälähtöisyys
 - b) digitalisaatiota
 - c) potilaslähtöisyyttä O
19. Asiakslähtöisyydessä korostuu
 - a) dialogi O
 - b) määrittelemisen
 - c) arvioiminen

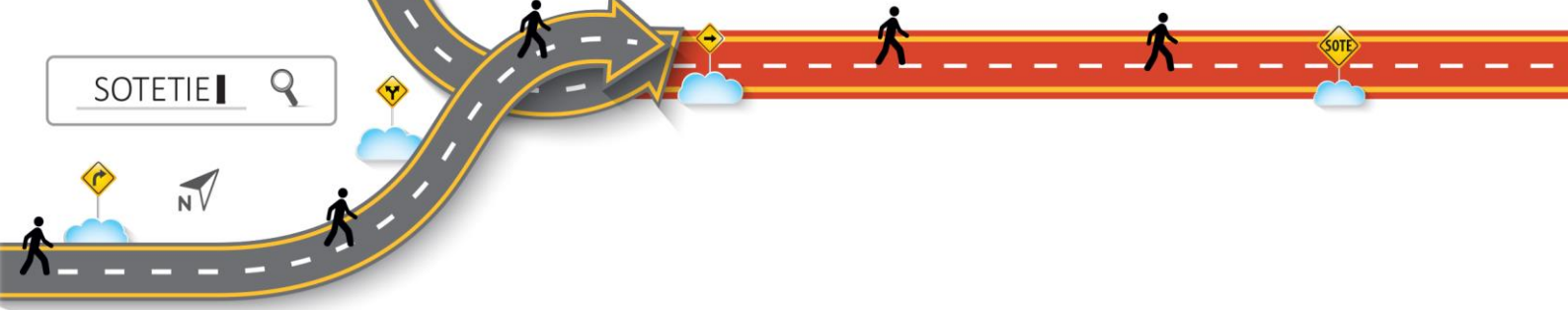


29. Asiakasohjauksen pitkäaikaisvaikutukset ovat

- a) helposti arvioitavissa
- b) vaikeasti arvioitavissa O
- c) mahdotonta arvioida

30. Asiakas- ja palveluohjauksen vaikuttavuuden arviointi on tärkeää

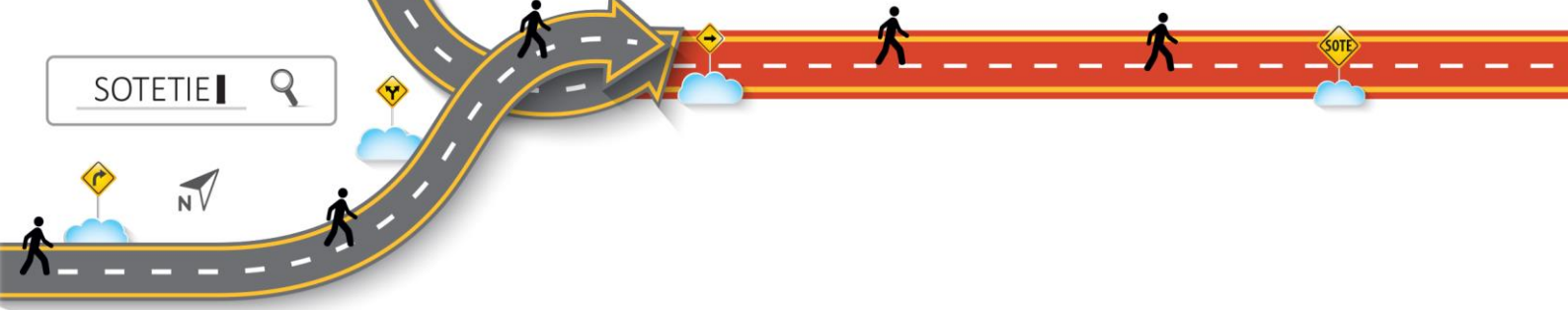
- a) asiakkaan hyvinvoinnin näkökulmasta O
- b) taloudellisista syistä
- c) mielenterveyssyistä



Opintojaksolla käytetyt lähteet

Täältä löydät luettelon kaikista tällä MOOC-opintojaksolla käytetyistä lähteistä. Harjoitustehtävien sekä monivalintatentin osalta käytettävä aineisto on ilmoitettu kullakin aihealueella erikseen.

- Booth, Neil, Aronen, Pasi, Mäkelä, Marjukka 2017. Kustannusvaikuttavuuden käyttämisestä yhtenä terveydenhuollon palveluvalikoiman määrittelykriteerinä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2017:30. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160237/RAP_kustannusvaikuttavuus_30_2017_korjattu%20laitos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Laatu hoitoon -podcast, osa 3. Miten tavallinen ihminen hyötyy laatu tiedosta? 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/sote-arviointi-ja-tietopohja/terveydenhuollon-kansalliset-laaturekisterit/laatu-hoitoon-podcastit>
- Liikkanen, Lassi 2019 Business model canvas suomeksi auttaa alkuun liiketoimintasuunnittelussa. <https://qvik.com/news/business-model-canvas-suomeksi/>
- Koivuranta, Päivi (toim.) 2019. Terveydenhuollon laatuopas. Kuntaliitto. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2019/1996-terveydenhuollon-laatuopas>
- Nordea 2021. Luo oma budjettisi. <https://www.nordea.fi/yritysasiakkaat/yrityksesi/yrityksen-perustaminen/lataa-valmiit-pohjat.html>
- Palo-oja, Outi-Maaria 2016. Business Model Canvas suomeksi. <https://www.youtube.com/watch?v=3UfnxP8pyZE>
- Pelkonen, Anu 2021. Yrittäjyysvalmentaja Suvi Salmisen Podcast-haastattelu kustannustietoisuudesta. <https://panopto.jamk.fi/Panopto/Pages/Viewer.aspx?id=2665c20c-24da-4e73-a7b1-ada600b80317>
- Ristolainen Hanna, Tiilikainen Elisa & Rissanen Sari 2018. Kotona asuvien ikäihmisten palveluohjauksen vaikuttavuus - kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Gerontologia 32(4), 252-274. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/75681/38962>
- Sitra 2017. Ehdotus Sote-tietopakettien laatu-, vaikuttavuus- ja uudistumiskyky mittareista. Työpaperi. <https://media.sitra.fi/2018/01/15105634/ehdotussote-tietopakettienlaatuvaikuttavuusja uudistumiskyky mittareista.pdf>
- Sitra 2018. Vaikuttavuuden askelmerkit. Sitran selvityksiä 130. <https://media.sitra.fi/2018/03/27105443/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>
- Verohallinto 2021. Palkkalaskuri. <https://www.palkka.fi/palkkalaskuri/index.htm>



Lopuksi

Opintojakso on suunniteltu SOTETIE (Sosiaali- ja terveysalan jatkuvan oppimisen tiekartta) -hankkeessa. Opintojakso on osa hankkeessa toteutettua Asiakas- ja palveluohjauksen opintokokonaisuutta (kuva 1). SOTETIE-hankkeessa kehitettiin työelämän sote-osaamisen arviointimenetelmää ja verkko-opintotarjontaa. Sotetie oli Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama hanke, jossa oli mukana 16 korkeakoulua eri puolelta Suomea. Hanke toteutui vuosina 2019-2021.

