

# Haamuasiakaskäyntiraportti

## 1. Organisaation valinta

Valitsin kaupungin terveysaseman, koska lapsellani ilmeni silmätulehduksen oireita ja halusin tarkistaa tilanteen lääkärillä mahdollisimman pian. Halusin myös arvioida, kuinka hyvin terveyspalvelu toimii kiiretilanteessa ilman ajanvarausta.

## 2. Ennakko-odotukset

Odotin pitkää jonotusaikaa, sillä julkisissa terveyspalveluissa on usein ruuhkaa, erityisesti ilman ajanvarausta. Aiemmat kokemukseni ja kuulemani kertomukset antoivat kuvan, että kiireettömissä tilanteissa saattaa joutua odottamaan. Toivoin kuitenkin ystävällistä asiakaspalvelua ja selkeitä ohjeita odotusaikojen suhteen.

## 3. Käynti organisaatiossa

Saavuimme bussilla terveysasemalle, ja onneksi bussipysäkki oli aivan lähellä aseman sisäänkäyntiä, mikä helpotti perille pääsyä sateisessa säässä. Heti saavuttuamme menimme vastaanottotiskille hakemaan vuoronumeron ja huomasin, että sisäänkäynnin yhteydessä oli käsidesipisteitä, mikä on tosi kivaa mun mielestä.

## 4. Raportti asioinnista

### - Saapuminen organisaatioon

Terveysaseman verkkosivusto oli helppo löytää ja sieltä löytyi selkeät ohjeet sijainnista ja palveluista. Emme tarvinneet parkkipaikkaa, mutta niitä näytti olevan riittävästi. Rakennuksen ympäristö ja sisätilat olivat siistit, ja opasteet sekä ohjeet olivat hyvin näkyvillä. Jonotusajan ennustaminen oli haastavaa, sillä vastaanotossa oli paljon asiakkaita ja suurin osa oli paikalla ajanvarauksella.

### - Palvelutapahtuma

Vastaanottovirkailija tervehti ystävällisesti ja vaikutti asiantuntevalta. Hän kertoi meille vaihtoehtoja: odottaa noin 40 minuuttia tai palata puolentoista tunnin kuluttua, jolloin pääsisimme päivystyslääkärille. Valitsin odottamisen, ja noin 30 minuutin kuluttua pääsimme lääkärille. Lääkäri oli ystävällinen ja suoritti tutkimuksen ammattimaisesti. Hän vahvisti, että lapsellani on lievä tulehdus, ja määräsi tarvittavat lääkkeet. Lisäksi hän vakuutti, että lapsi voisi jatkaa koulussa ilman ongelmia.

### - Lopettamisvaihe

Lääkäri ohjasi meidät tarvittaessa takaisin vastaanottoon, mutta saimme hoidettua kaiken kerralla, joten paluuta ei tarvittu. Kävimme suoraan apteekissa, jossa resepti oli sähköisesti saatavilla Kelan kautta, mikä helpotti ja nopeutti lääkkeiden hakemista.

### - Mahdollisuus antaa palautetta

Terveysaseman verkkosivustolla mainittiin, että palautetta voi jättää sähköisesti, mutta selkeämpiä ohjeita palautteen antamiseen voisi olla myös paikan päällä.

## **5. Jälkifiilikset**

Asiointi oli positiivinen kokemus ja sujui nopeammin kuin odotin. Ystävällinen ja asiantunteva henkilökunta jätti hyvän vaikutelman, ja koko prosessi tuntui sujuvalta ja asiakasystävälliseltä. Asiointi vastasi hyvin odotuksiani, ja olen tyytyväinen saamaamme palveluun.