

Palveluintegraation muotoilu

— ohjeet yhteistyöprosessin toteutukseen

Näissä ohjeissa kerrotaan lyhyesti, miten yhteistyöprosessi hyvinvointipalveluiden alueelliseksi yhteensovittamiseksi toteutetaan. Palveluintegraation muotoilun prosessia toteutettaessa käytetään välineinä kahta alustaa (alueellinen verkosto ja yhteensovitettut palvelut), kortteja (asiakassegmentti ja asiakas -kortit) sekä dokumentaativihkoa.

Ohjeet antavat yleiset suuntaviivat yhteistyöprosessin toteuttamiseen, mutta prosessin toteuttaminen edellyttää sen aktiivista ja joustavaa fasilitointia. Tällaista fasilitointia tarjoaa esimerkiksi Diakoniammattikorkeakoulu.

Palveluintegraation muotoiluprosessi on luotu Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeessa (SOSKU).

Diak



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Ensimmäinen vaihe: ALUEELLINEN VERKOSTO

1 Asiakassegmentin valitseminen

Tarvikkeet: Alueellinen verkosto -alusta, asiakassegmentti-kortti, kynä.

Tavoite: Täsmentää palveluintegraation muotoilun päämäärä.

Valitkaa asiakassegmentti, jonka tilannetta haluatte parantaa, ja jonka kautta tarkastelette alueellista verkostoaanne.

Kun olette määritelleet asiakassegmentin ja tähän segmenttiin liittyvän teeman, kirjatkaa nämä kyseiseen korttiin ja sijoittakaa kortti Alueellinen verkosto -alustan keskelle.

2 Asiakkaan määritteleminen

Tarvikkeet: Alueellinen verkosto -alusta, asiakaskortti, kynä.

Tavoite: Luoda esimerkki asiakkaasta, jonka kautta alueellista verkostoa kehitetään.

Täyttäkää asiakaskortti ja asettakaa se Alueellinen verkosto -alustan keskelle. Nyt alustalla on kaksi korttia, jotka ovat palveluintegraation muotoilun prosessin lähtökohta.

3 Verkoston toimijoiden nimeäminen

Tarvikkeet: Alueellinen verkosto -alusta, keltaisia post-it -lappuja, kyniä.

Tavoite: Tunnistaa alueelliset toimijat, jotka palvelevat kohdissa 1 ja 2 nimettyä asiakassegmenttiä ja asiakasta.

Nimetkää keltaisille post-it -lapuille kaikki alueenne toimijat, jotka voivat tarjota palveluja kyseiselle asiakassegmentille ja asiakkaalle. Kirjatkaa kukin toimija omalle post-it -lapulleen, ja asettakaa lappu Alueellinen verkosto -alustalle sellaiseen kohtaan, joka vastaa toimijan tehtävää. Jos yksi toimija on aktiivinen useammassa roolissa, tehkää siitä useampia lappuja.

Jos jokin toimijalappu ei tunnu sopivan mihinkään Alueellisen verkosto -alustan kohtaan, niin sijoittakaa tällainen toimija johonkin alustan tyhjään kohtaan.

4 Asiakkaan polun luominen

Tarvikkeet: Kynät ja kohdissa 1-3 täytetty Alueellinen verkosto -alusta.

Tavoite: Havaita muodostavatko kohdassa 3 nimetyt toimijat verkoston, joka pystyy auttamaan asiakasta.

Tässä vaiheessa tarkastelette edellisessä vaiheessa luomaanne verkostoa asiakkaan näkökulmasta, ja luotte hänelle mielekkään polun, jonka palvelujen avulla hänen tilanteensa kohenee.

Aloittakaa polun luominen merkitsemällä se toimija, josta asiakkaan polku voisi alkaa numerolla 1. Edetkää näin numeroimalla (1, 2, 3, 4...), kunnes asiakaskortissa määritelty asiakas saavuttaa kortissa määritellyn tavoitteensa. Numeroinnin lisäksi eri toimijat voidaan liittää toisiinsa asiakkaan palvelupolkua kuvaavilla viivoilla.

5 Avaintoimijoiden ja mahdollistajien nimeäminen

Tarvikkeet: Edellisissä kohdissa täytetty Alueellinen verkosto -alusta, pieniä sinisiä ja vihreitä tarroja, kynät.

Tavoite: Tunnistaa ne alueelliset toimijat ja resurssit, jotka ovat asiakkaan palvelupolun onnistumisen kannalta keskeisimmissä asemissa.

Asettakaa sininen tarra niiden toimijalappujen päälle, jotka ovat asiakkaan palvelupolun onnistumisen kannalta avaintoimijoita.

Asettakaa vihreä tarra niiden lappujen päälle, jotka ovat palvelupolun mahdollistajia eli takaavat asiakkaan palveluiden keskeiset resurssit.

Kirjatkaa kunkin toimijan keskeinen resurssi toimijan keltaiseen post-it lappuun.

6 Prosessin haastaminen

Tarvikkeet: Edellisissä kohdissa täytetty Alueellinen verkosto -alusta, punaisia post-it lappuja.

Tavoite: Tunnistaa alueellisen palveluverkoston ongelmakohtat.

Kirjatkaa punaisiin post-it lappuihin asiakkaan palvelupolun ongelmat. Asettakaa nämä post-it laput palvelupolun ongelmakohtiin.

7 Ongelmien ratkaiseminen

Tarvikkeet: Edellisissä kohdissa täytetty Alueellinen verkosto -alusta, siniset post-it laput.

Tavoite: Luoda ratkaisuja kohdassa 7 tunnistettuihin ongelmiin.

Kirjatkaa sinisille post-it lapuille ratkaisunne vaiheessa 7 nimettyihin ongelmiin. Kiinnittäkää siniset laput siihen alusta kohtaan, jossa ratkaisua ongelmaan tarvitaan.

8 Kehitetyn kokonaisuuden dokumentointi

Tarvikkeet: Palveluintegraation muotoilun dokumentaativihon sivu "Asiakkaan polun ymmärrys".

Tavoite: Dokumentoida kohdissa 1-8 luotu asiakkaan palvelupolku.

Kirjatkaa ylös kohdissa 1-8 luotu asiakkaan palvelupolku "Asiakkaan polun ymmärrys" -sivulle.

Toinen vaihe: YHTEENSOVITETUT PALVELUT

1 Yhteensovitettut palvelut

Tarvikkeet: Yhteensovitettut palvelut -alusta, post-it lappuja, kyniä.

Tavoite: Luoda prosessin ensimmäisessä vaiheessa kehitetystä verkostosta yhteensovitettujen palvelujen kokonaisuus.

Ensimmäiseksi, asettakaa yhteistyöprosessin ensimmäisessä vaiheessa luodut ratkaisut Yhteensovitettut palvelut -alustan keskelle.

Toiseksi, asettakaa ensimmäisessä vaiheessa nimetyt toimijat alustalle näiden roolien mukaisiin paikkoihin.

Kolmanneksi, tarkastelkaa alustalle sijoitettuja toimijoita yhteistyön ja resurssien jaon kannalta. Yhdistäkää viivoilla niitä toimijoita, jotka voivat toimia läheisessä yhteistyössä ja jakaa resursseja.

2 Yhteensovitettujen palvelujen luominen

Tarvikkeet: Palveluintegraation muotoilun dokumentaatiovihon sivu ”Yhteensovitettujen palvelujen luominen”, kynä.

Tavoite: Dokumentoida suunniteltuja yhteensovitettuja palveluja.

Kirjatkaa dokumentaatiovihon sivulle ”Yhteensovitettujen palvelujen luominen” kehittämänne yhteensovitettut palvelut.

Kolmas vaihe: TOTEUTTAMISSUUNNITELMA

Tarvikkeet: Palveluintegraation muotoilun dokumentaatiovihon sivu ”Yhteensovitettujen palvelujen toteuttamissuunnitelma”.

Tavoite: Suunnitelma yhteensovitettujen palvelujen toteuttamiseksi.

Kirjatkaa dokumentaatiovihon sivulle ”Yhteensovitettujen palvelujen toteuttamissuunnitelma” kehittämienne yhteensovitettujen palvelujen toteutussuunnitelma.