

**LAPIN SOTE-TUOTANTOALUEEN ASIAKASPROSESSEJA
VALMISTELEVIEN TYÖRYHMIEN
TYÖSKENTELYPROSESSI**

luonnos 18.5.15 AN/RR

Työryhmätyöskentelyn tavoite

- Luoda asiakaslähtöiset ja yhdenvertaiset integroidut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut Lapin sairaanhoitopiirin alueelle
- Palveluiden kustannusvaikuttavuus ja –tehokkuus sekä tavoitteiden mittarointi koko ajan mukana
- Nykyisen palvelurakenteen ja asiakastarpeiden kriittinen tarkastelu ja kehittämiskohteiden esiin nosto
- Tulevien palvelukokonaisuuksien ideointi ja innovointi
- Uusien ideoiden ja innovaatioiden kautta luoda pohja tulevalle palvelukokonaisuuksille ja niiden johtamiselle

Asiakasprosessityöryhmät

(nimetty pth ohjausryhmä 21.1.2015)

- Perheiden palvelut
 - Vammaisten palvelut
 - Aikuisten psykososiaaliset palvelut
 - Sairauksien ehkäisy ja hoito
 - Toimintakyvyn edistäminen ja kuntoutus
 - Saamenkieliset palvelut
 - Ikäihmisten palvelut
 - Päivystyksen ja ensihoito
- Toimintakyvyn edistäminen ja kuntoutus sekä saamenkieliset palvelut työryhmät kootaan pääosin muiden työryhmien jäsenistä

Prosessikehittämisen malli

- Luodaan työskentelykehikko, jossa mahdollisimman moni voi monella tasolla osallistua
- Asiakasprosessityöryhmien työtä tuetaan valmennusohjelmalla
- Työprosessin eteneminen: tunnistetaan nykytilanne, etsitään kehittämiskohteet ja kriittiset prosessikohdat, innovoidaan uudet toimintamuodot, sovitetaan reunaehdoihin ja tehdään esitys sosiaali- ja terveystalouden organisoinnista alueelle

Työryhmätyöskentelyn käynnistäminen 1.6.–30.9.2015

Kesäkuu työryhmien koordinaattoreiden ja jäsenten nimeäminen

17.6 Koordinaattoreiden ja puheenjohtajien valmistelutyökokous

Kesäkuu työkokous (valmennusohjelma Sote-Savotta)

Kehittäjätyöntekijöiden/koordinaattoreiden työryhmien puheenjohtajien valmennus alkaa?

Kesä- alkusyysy Koordinaattorit kokoavat taustatietoa

Työryhmätyöskentelyn vaiheet ja aikataulu

1.8.2015-31.5.2016

I VAIHE NYKYTILAN ARVOINTI

1.8.2015–31.12.2015

- **Elokuun kokouksessa**
 - Työryhmätyöskentelyn aloitus : esitellään työryhmän tehtävät ja koordinaattoreiden keräämä taustatieto ja kartoitetaan alustavasti kehittämiskohteet sekä innostetaan, sitoutetaan ja ryhmäytetään työryhmän jäsenet
- **Syyskuun kokouksessa**
 - Perustehtävän kirkastaminen – Miksi palvelu on olemassa?
 - Mitä palvelukokonaisuuksia prosessi sisältää, kuvataan nykyinen palvelutuotanto ja palvelutuotannon indikaattorit
- **Lokakuun kokouksessa**
 - Asiakastarpeiden ja palveluaukkojen selvittäminen lainsäädännön, tilastojen ja tutkimusten valossa sekä asiakkaiden ja työntekijöiden näkemysten kokoaminen.
 - Tarkastellaan perusprosesseja ja määritellään rajapinnat toisiin prosesseihin
- **Marraskuun kokouksessa**
 - Arvioidaan mitkä ovat tärkeimmät kehittämiskohteet asiakasprosesseissa.

II UUSIEN PALVELUKOKONAISUUKSIEN INNOVOINTI

1.12.2015–31.3.2016

Joulukuun kokous

- Piirretään tulevaisuuden maailmaa: elämäntapa ja ihmisten arki, hyvinvointi ja sen vajeet

Tammikuun kokous

- Kuvataan mitä ihmiset itse tekevät oman hyvinvointinsa eteen
 - Mihin tarvitaan julkisia palveluja
 - Tarkastellaan perusprosesseja ja määritellään rajapinnat toisiin prosesseihin

Helmi-maaliskuun kokoukset

- Kuvataan uusia, innovatiivisia, asiakkaiden tarpeista lähteviä ja sote-integroituja toimintatapoja, palveluprosesseja ja palvelukokonaisuuksia
- Innovoidaan uusia, asiakkaiden tarpeista lähteviä ja Sote-integroituja palveluprosesseja, palvelukokonaisuuksia ja toimintatapoja

Tarvitaanko työryhmätasolle ulkopuolista tulevaisuuden näkijää?

III MÄÄRITELLÄÄN TULEVAISUUDEN ASIAKASPROSESSIT JA PALVELUKOKONAISUUDET 1.4.–30.5.2016

Huhtikuun kokouksessa

- Määritellään tulevat asiakasprosessit ja palvelukokonaisuudet

Toukokuun kokouksessa

- Tarkistetaan uusien palveluprosessien reunaehdot, tuleeko tässä mukaan kiinteästi ns. numerojen murskaaja
- Arvioidaan toteutuvatko asiakkaiden tarpeet/laki, taloudelliset, maantieteelliset ja osaamiseen perustuvat mahdollisuudet

KEHITTÄJÄASIAKASRYHMIEN TYÖSKENTELY

Kehittäjäasiakasryhmät

Toiminta asiakasprosessiryhmien rinnalla kunnissa kaikilla sisältöalueilta yksi ryhmä

Työryhmän jäsen

- Kokoaa työntekijät ja asiakkaat

Työryhmän koordinaattori

- Tekee esityslistat ja muistiot, hoitaa käytännön asioita
- Tekee toiminnasta raportin

Työskentely sidotaan asiakasprosessiryhmien työn etenemisen vaiheisiin: nykytilan kuvaus ja asiakkaiden tarpeet, uusien palvelumuotojen innovointi ja ehdotus tuleviksi uusiksi asiakasprosesseiksi ja palvelukokonaisuuksiksi

Miten asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmat näkyvät ehdotuksessa

Ryhmän tehtävän suunnittelu
Työntekijöiden rekrytointi

Asiakkaiden rekrytointi
Työntekijä pyytää mukaan
Esite käteen
Lehti

Aloitustilaisuus,
tarkennetaan
ryhmän tehtävä ja
toiminta

Työskentelyvaihe

Kokonaisraportointi

TAVOITE

Asiakkaiden ja työntekijöiden osallisuuden lisääminen, palveluiden kehittämisessä

Infot touko-
kesäkuu

Elo-syyskuu

Lokakuusta 2015-
toukokuuhun 2016

PANOSTA

JATKOSUUNNITELMA/
ARVIOINTI

SOSIAALIALAN PERUS- JA ERITYISOSAAMISEN RAKENNE

Mille asiakasryhmämälle asiantuntijuuttasi olisi
hyödyllisintä suunnata?

Minkälaisella tehtävänkuvalla sinun
asiantuntemustasi voitaisiin parhaiten käyttää
vuonna 2025?

Mihin toimesi/virkasi fyysisesti pitäisi sijoittua?