

PALVELUJEN KEHITTÄMISEEN

PALVELUMUOTOILU SOTE-ALALLA

KUUNTELE ASIAKASTA JA KEHITÄ JUURI OIKEITA ASIOITA

Palvelumuotoilu on keino palveluiden käyttäjälähtöiseen kehittämiseen. Suunnittelun ja kehittämisen keskiössä on kokemus, joka perustuu asiakkaan tai työntekijän näkökulman huomioimiseen. Tutkittavaa asiaa lähestytään muotoilun menetelmiä hyödyntäen. Menetelmälle tyypillistä on ihmislähtöisyys ja osallistaminen, ennakoiva suunnittelu, visualisointi ja konkretisointi sekä nopeat kokeilut ratkaisujen löytämiseksi.

Miten palvelumuotoilu voisi tukea työyhteisöänne kehittämään palveluita?

Palvelumuotoilu sote-alalla -luento- ja työpajasarja antaa konkreettisia työkaluja kehittämiseen.

Tutustu osa-alueiden sisältöihin ja valitse työyhteisöllesi sopivin tapa edistää asiakaslähtöisyyttä.

Miksi palvelumuotoilua SOTEssa (2 t)

- Palvelumuotoilu kehittämisen menetelmänä
- Erot muihin kehittämisen menetelmiin mm. LEANIin
- Soveltuvuus kehittämisen menetelmäksi ja esimerkkejä
- Tuplatimantti kehittämisessä eli miten palvelumuotoilua toteutetaan
- Palvelutuokio, kosketuspiste, palvelupolku ja muut käsitteet

Palvelumuotoiluprosessin 1. vaihe, ymmärryksen löytäminen (1 t), työpaja (3 t)

- Lähtökohtana käyttäjien tarpeet ja toiveet, etsitään asiakasymmärrystä haastattelemalla, havainnoimalla ja kyselyin
- Analysoidaan kerätty tieto ja saadaan käyttäjien tarpeet selville
- Valitaan kehittämisen kohteeksi konkreettinen, ratkaistava haaste

Palvelumuotoiluprosessin 2. vaihe, palvelun kokonaisidean rakentaminen (1 t), työpaja (3 t)

- Hahmotellaan palvelukonsepti eli kokonaisidea esim. uusi toimintamalli tai yksityiskohtainen palveluprosessi, käyttämällä eri menetelmiä
- Löydetyistä ratkaisuehdotuksista valitaan paras vaihtoehto

Palvelumuotoiluprosessin 3. vaihe, palvelun mallintaminen (1 t), työpaja (3 t)

- Rakennetaan malli eli palveluprototyyppi, jonka avulla kokeillaan, testataan ja varmistetaan, että kehitetty malli vastaa käyttäjän tarpeisiin
- Pilotoidaan prototyyppiä ja kehitetään edelleen

Koulutuksen voi toteuttaa kokonaisena prosessina tai vaiheittain, mutta osioissa on edettävä järjestyksessä. Tilata voi vain luennot tai lisäksi työpajaosuuden, joka tarjoaa konkreettisen mahdollisuuden soveltaa menetelmää. Aikataulu, sisällön painotukset ja toteutustapa sovitaan tilaajan kanssa.

Asiantuntija

Erityisasiantuntija, TtT, Päivi Tikkanen,
Savonia-AMK

Tarjouspyynnöt ja tiedustelut

Suunnittelija Riikka Tähtinen,
riikka.tahtinen@savonia.fi tai puh. 044 785 6056



Terveystalon täydennyskoulutus, Savonia-AMK