Palvelumuotoilu perhekeskuksen kohtaamispaikan kehittämisessä

Asiakasymmärryksen luominen

Marjatta Kekkonen

THL

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

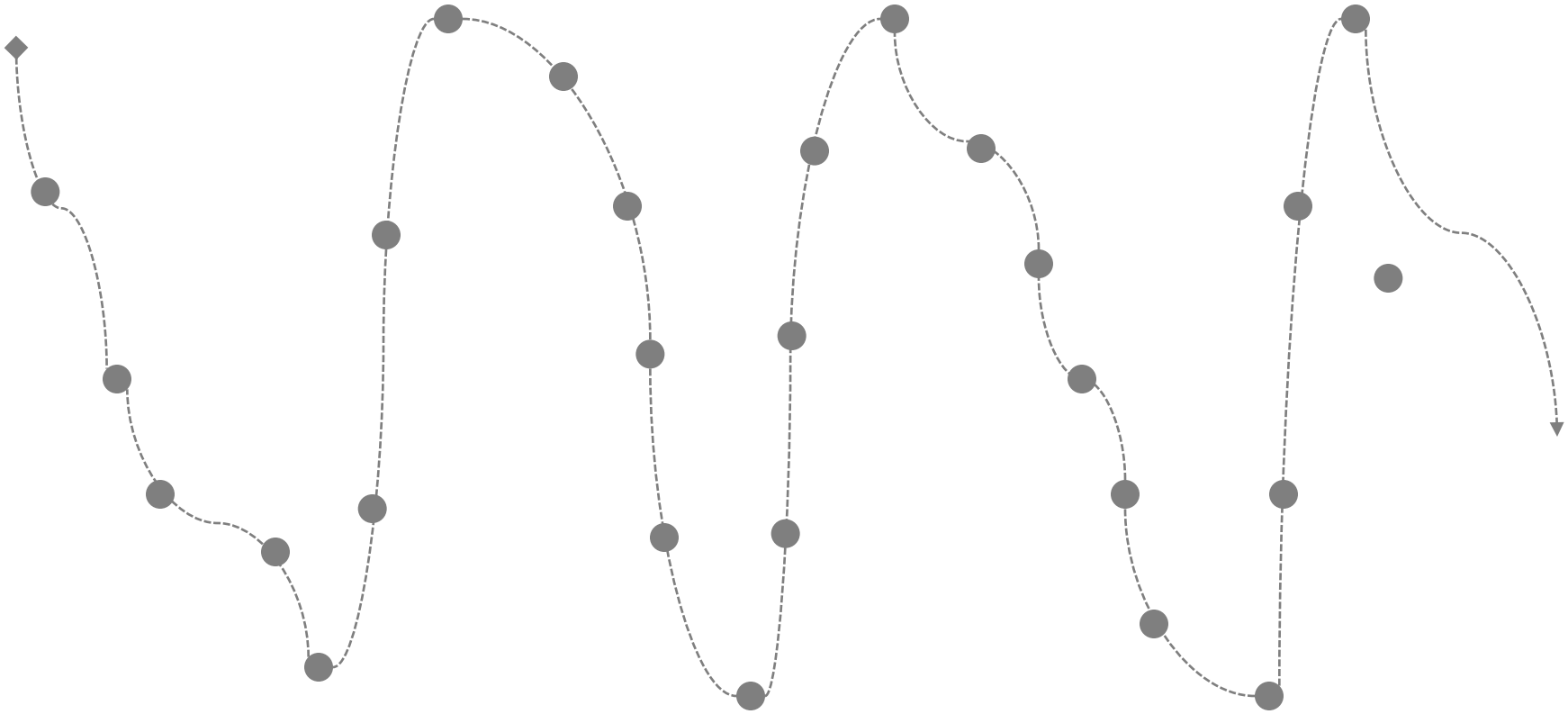
Tehtävä 1: Asiakkaan arkipäivä

Kun haluamme ymmärtää paremmin minkälainen asiakkaan arki on ja missä häntä voisi auttaa.

Haastattele pariasi ja selvitä minkälainen on hänen arkipäivänsä.

- Aikataulu
- Toistuvat tapahtumat
- Mitä palveluita hän käyttää? Kuinka usein?
- Millä hän liikkuu?
- Mikä arjessa toimii / ei toimi?

Vaiheet



Kokemus

”Aune”, 85 v.

Vaiheet

Kaatuu yöllä kotona

Makaa lattialla yön, lejdenjakaja kuulee avunhoodot

Isännöitsijä kutsutaan paikalle avaamaan ovi

Ensiapu ambulanssissa **-> yhteipäivystys**

Röntgenit, labran lääkeseulat, lääkitys

Selvitetään omaiset -> o[illegible]an yhteyttä

Sisään osastolle

Usea ammattilainen arvioimassa

Leikkaus

Siirtyminen, odottelu. Kaupungin sairaalassa ei vuodepaikkoja -> kallista

Sairaanhoitopiiristä kunnan hoitoon

Leikkaushaava tulehtuu

Takaisin sairaalaan

Olo paranee

Kuntoutus käynnistyy

Kotiutus-suunnitelma

Kotiutetaan

Yksityinen kuntoutus kotona

Kotona yksin, kaipaa ystäviä ja läheisiä

Palvelutarpeen arviointi **-> Aune + kotihoidon koordinaattori, terapeutti**

Turvapuhelin, virtuaalinen kotihoito

Kotihoidon käynnit 2x/vko **-> siivous, kaupassakäynti**

Mukana srk:n toiminnassa

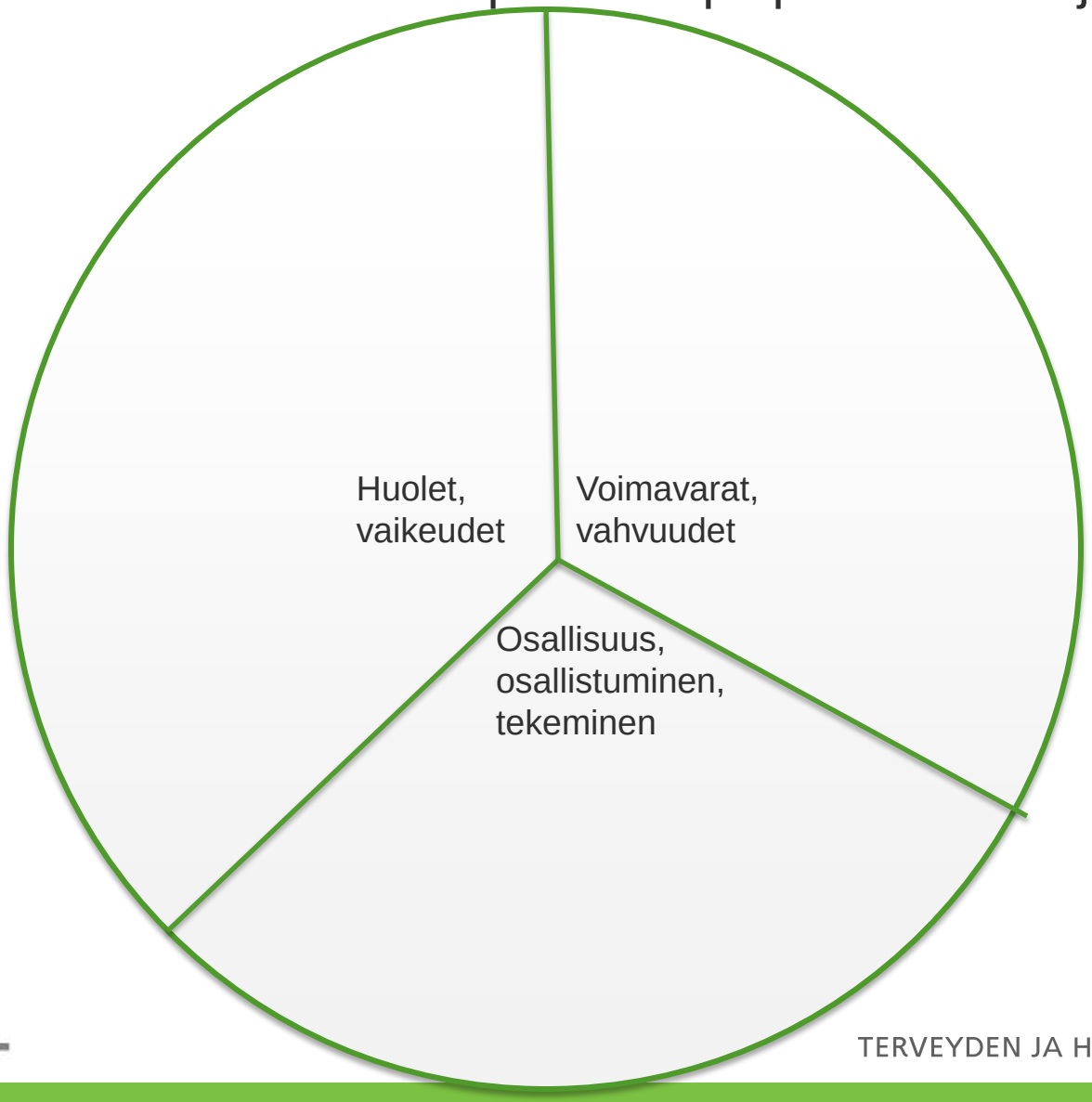
Tehtävä 2: Arvonmuodostus (customer value canvas)

Asiakasymmärryksen jäsentelyssä käytetään customer value canvas – työkalua.

Analysoi edellisen tehtävän haastattelu ja tunnista parisi näkökulmasta

- Voimavarat, vahvuudet – Mikä ilahduttaa, toimii?
- Huolet, vaikeudet – Mikä huolettaa, vie voimavaroja, synnyttää ristiriitoja?
- Osallisuus – Mihin toimintaan, tekemiseen osallistuu, missä on mukana, minkälaisia osallisuuden kokemuksia?

Perhekeskuksen kohtaamispaikka lapsiperheiden arjessa



Marjat

SOPEVAN LAPSIPERHEIDEN ARKIJANAT

THL

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

Arkipäivä; 2, 1 henkilö

Vaiheet

Herääminen klo 8

Aamurutiinit (aamupesu, aamupala, vaatteiden vaihto)

Yhteistä tekemistä; leikkiä

Lounas klo 11

Nuorempi päiväunille, vanhemman kanssa ulkoilua

Välipala klo 13.30

Yhteistä tekemistä; ulkoilua, leikkiä

Päivällinen klo 16-17

Iltapala klo 19-20

Nukkumaan n. klo 20

Kokemus

Mikä arjessa ei toimi? Yhteiset kotityöt ja kodin hoitaminen

Arkipäivä; 4, 1 henkilö

Vaiheet

Nuorin lapsi herää klo 7

Sohvalla makoilua

Aamupalan valmistelua klo 8

Vanhempi lapsista herää

Aamupala

Yhteistä tekemistä; leikkiä, ulkoilua

Lounas viimeistään klo 11

Noin klo 12 nuorimmainen päiväunille, vanhemman kanssa pelailua, leikkiä

Välipala noin klo 14

Päivällinen ja sen valmistelu noin 15.30

Yhteistä tekemistä; ulkoilua tai sisällä leikkimistä

Isä tulee kotiin

Vuoroviikoin asuva poika tulee koulusta kotiin

Yhdessä leikkimistä

Iltaruoan syöminen klo 19

Päivälline n klo 17

Ulkoilua

Peseytymine n ja leikkiä

Nukkumaan klo 21-21.30

Kokemus

Ruokailu; lautasta ei ole saatu hetkeksi tyhjäksi

Arkipäivä; 3, 1 henkilö

Vaiheet

Herätys klo 7-8

Aamupala

Vanhempi lapsi katsoo samalla piirrettyjä

Aamut ovat rauhallisia

Lähdöissä vaikeuksia

Klo 9.30 lähtö Sopevaan tai ulos

Isä tulee kotiin lounaalle

Lounas klo 11.30

Nuorempi lapsi päiväunille

Päivällisen valmistelua

Arkiaskareiden hoitamista, vanhemman lapsen kanssa eri aktiviteetteja

Ulkoilua

Isä tulee kotiin noin klo 16

Päivällinen

Ulkoilua

Iltapala sekä iltatouhut

Takaisin sisälle klo 19

Lapset nukkumaan

Kokemus

Molemmat vanhemmat ovat tasapuolisesti mukana vanhemmuudessa

Yhden lapsiperheen lauantaipäivä (päiväkirja, ensimmäinen)

Vaiheet

Pienempi lapsi herää klo 5.40

Makoilua sängyssä

Isä hoitaa vaatteiden ja vaipan vaihdon sekä aamupesun

Vanhempi lapsi herää ja liittyy mukaan aamurutiineihin

Lasten leikkihetki

Aamupala

Isä lähtee töihin klo 7.30

Esikoinen katsoo lasten-ohjelmia klo 8

Nuorempi lapsista päiväunille

Ulkoilua sekä kaupassa käynti

Lasten leikkihetki

Lounaan laitto ja syöminen klo 11

Lapset päiväunille klo 12

Vanhempi lapsi herää klo 14

Välipala

Nuorempi herää klo 15.30

Ruoanlaittoa sekä ruokailu klo 16.15

Ulkoilua sekä Pikkukakkosen katsomista

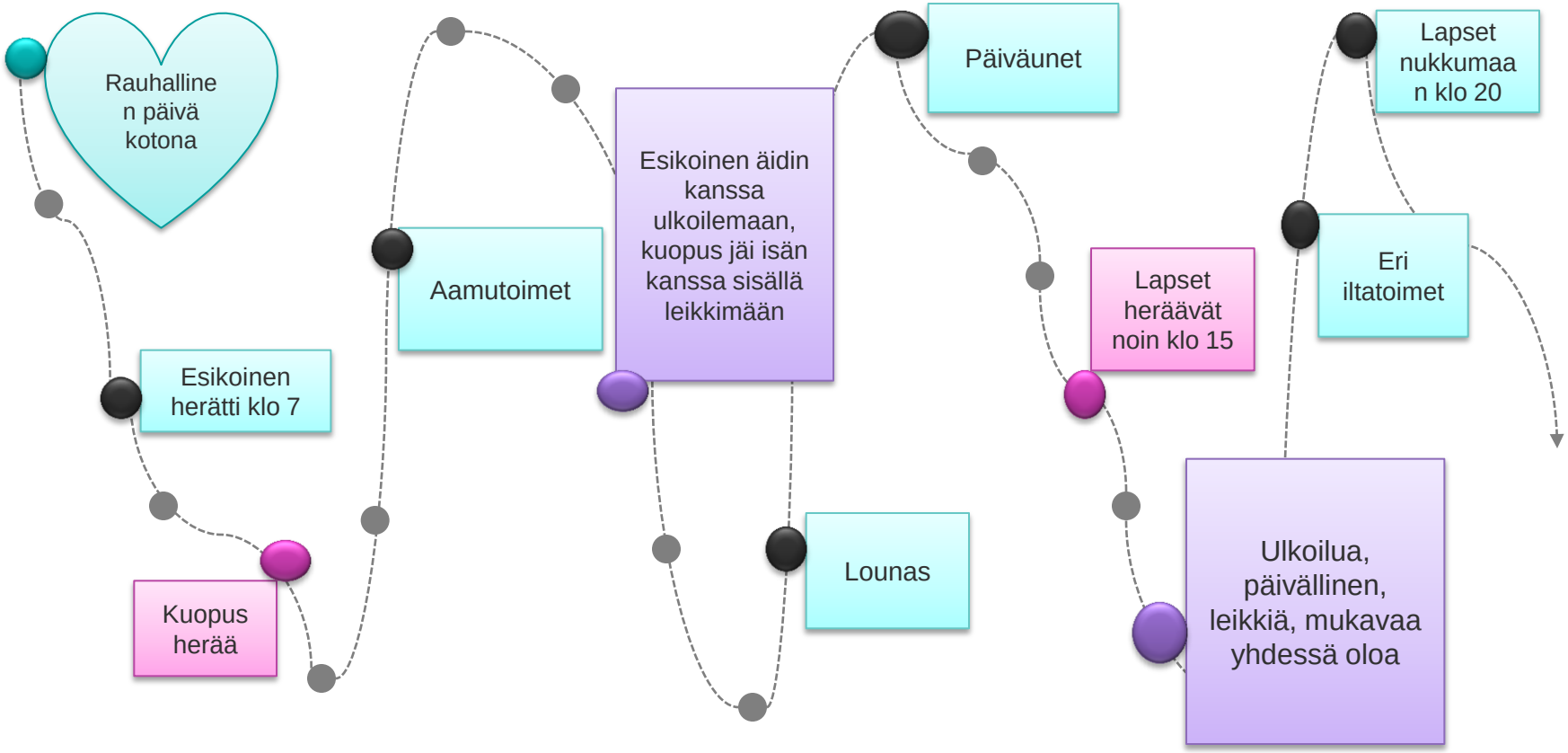
Klo 18 Kylpy sekä iltatoimet

Lapset nukkumassa viimeistään 20.30

Kokemus

Yhden lapsiperheen sunnuntaipäivä (päiväkirja, toinen)

Vaiheet



Kokemus

Huomioita ja johtopäätöksiä

- Pikkulapsiperheen arki tiukasti aikataulutettua
  - luo rytmiä, rutiineja ja ennakoitavuutta lapselle
  - lapsen ravinto, lepo, liikunta ja leikki varmistuvat
  - ei juurikaan mainintoja aikuisten omista menoista, harrastuksista tai tekemisistä
  - Vähän tai ei ollenkaan mainintoja myönteisistä, rentouttavista, ilahduttavista tapahtumista ja asioista
  - Arjen aikataulujen häiriö- ja konfliktiherkkyys
- Aikuisen kokemus omasta arjestaan – kahlitsevuus, monotonisuus, yksinäisyys ???

Tehtävä 3: Asiakasymmärryksen kerääminen

1. Mieti oman kohtaamispaikkasi näkökulmasta
   - Keneltä asiakasymmärrystä kannattaisi kerätä?
   - Millä keinoilla asiakasymmärrystä voisi kerätä?
   - Mistä tiedosta olisi hyötyä?
2. Laadi kevyt suunnitelma asiakasymmärryksen keräämiseksi.

Tehtävä 3: Asiakasymmärryksen kerääminen

1. Toteuta asiakasymmärryksen kerääminen mahdollisuuksien mukaan (hyödynnä työkavereita / tiimiä / sparraajia, jos tarvitset apua…)
2. Toteuta asiakasymmärryksen kerääminen perhekeskuksen kohtaamispaikassa palvelumuotoilun työkaluja hyödyntäen.
3. Tee yhteenveto keräämästäsi asiakasymmärryksestä.

Tehtävä 5. Perhekeskuksen kohtaamispaikkaverkoston kartoitus

- Kuvaa yksi hyvä käytäntö asiakasymmärryksen keräämiseksi perhekeskuksen kohtaamispaikassa. Palauta se työpajan vetäjille.
- Kuvaile, miten olette toteuttaneet kohtaamispaikkaverkoston kartoituksen
  - Kunnan alueella
  - Maakunnan alueella.
- Kuvaile, millä keinoilla olette varmistaneet, että kohtaamispaikkojen verkosto rakentuu osaksi maakunnallista perhekeskuksen toimintamallia?

Kiitos.

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS