

# Perhekeskus

**Raportti**  
**20.04.2018**

# Toimeksianto

- ” Perhekeskustoimintamallin asiakaspolkujen ja palveluuntuloväylien kuvaaminen, keskittyen monitoimijaisen yhteistyön näkökulmaan
- ” Asiakaspolkujen kytkeminen Suuntiman mukaisiin asiakassegmentteihin

# Palvelupolku

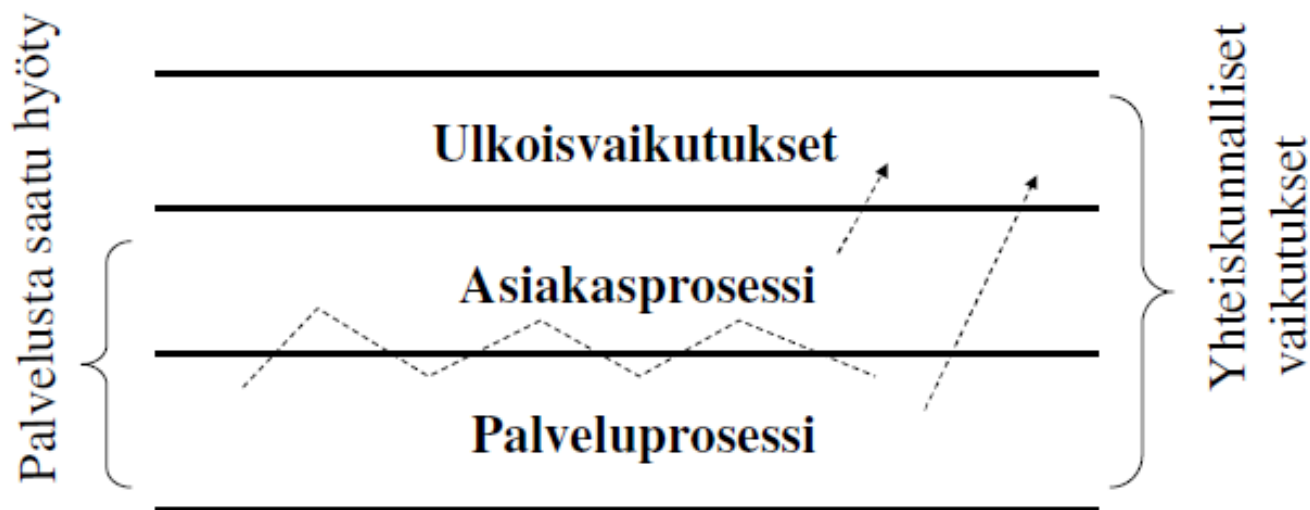
- “ Palvelupolku (customer journey map) -kuvaus saattaa käyttäjän palvelukokemuksen visuaaliseen muotoon
  - “ Näyttää palvelun lineaarisena prosessina valottaen **jokaista palvelutapahtumaa** käyttäjän näkökulmasta
  - “ Keskiössä on käyttäjän kokemus eri vaiheista
  - “ Palvelutapahtumassa on tärkeää tunnistaa, miten asiakas toimii
- “ Palvelupolussa palvelu jaetaan kosketuspisteiksi (touch point) -käyttäjän näkökulmasta konkreettisiksi **palveluelementeiksi**.
  - “ Näitä voivat olla esimerkiksi fyysiset tilat, virtuaaliset käyttöliittymät tai kohtaamiset ihmisten välillä.
  - “ **Kosketuspisteet kuvaavat miten organisaatio on vuorovaikutuksessa käyttäjän kanssa.**
- “ **Asiakaskokemus** = Yksittäisen asiakkaan tunnetila, joka syntyy asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä kohtaamisessa
  - “ **Asiakaskohtaamisista muodostuu asiakkaan palvelupolku/prosessi**
  - “ Asiakaskohtaamisen onnistumiseen vaikuttaa mm. palvelun piirteet (ystävällisyys, saatavuus), ympäristö (siisteys, muiden asiakkaiden toiminta) ja asiakkaan tilanne (kiire, aikaisemmat kokemukset, tietoisuus omista tarpeista ja tavoitteista)

# Prosessiajattelun kaksi peruskysymystä

1. Kuka/Mikä tahoo vastaa perhekeskuksen palveluverkosta?
  - ” Kuka ja miten reagoidaan asiakastarpeiden muutokseen?
  - ” Kuka vastaa prosessin jatkuvasta kehittämisestä?
  - ” Mikä on prosessin tarkoitus ja tavoite?
  - ” Miten verkoston onnistumista mitataan? (Huom! Jos ei voida mitata, ei voida johtaa)
  
2. Kuka/Mikä tahoo vastaa asiakkuudesta?
  - ” Kuka vastaa asiakkuudesta?
  - ” Kuka vastaa että asiakas saa oikeanlaista palvelua ja apua oikeana hetkenä?
  - ” Huom! Verkosto ~~omistaa~~asiakkuuden, mutta jonkun on ~~vastattava~~asiakkaan ohjaamisesta ja poluttamisesta verkostossa (= jollakin oltava sellainen rooli). Huomaa, että verkoston onnistumista täytyy mitata, jotta kaikki siinä olevat ottavat vastuuta.

# Vaikuttavuus

Palveluprosessin vaikuttavuus syntyy asiakasprosessin muutoksista. Julkisen palvelun vaikuttavuuteen on laskettava mukaan myös (yhteiskunnalliset) ulkoisvaikutukset.



Vaikuttavuus muuttaa tarkastelua oleellisesti (3 paradoksia)

© Olli Martikainen

**Confidential**

© Minutor Ltd.

4/23/2018

**MINUTOR**

# Kolme paradoksia

1. Kohdistettu resurssien lisääminen voi laskea kokonaiskustannuksia
2. Keskittämisen ja ulkoistamisen hyödyt ovat suurimmat silloin, kun prosessit ovat kaukana optimaalisista
3. Pelkän tuotantoprosessin optimoiminen voi ajaa asiakasprosessin katastrofin partaalle ja järjestelmän kauas kokonaisoptimista

© Olli Martikainen

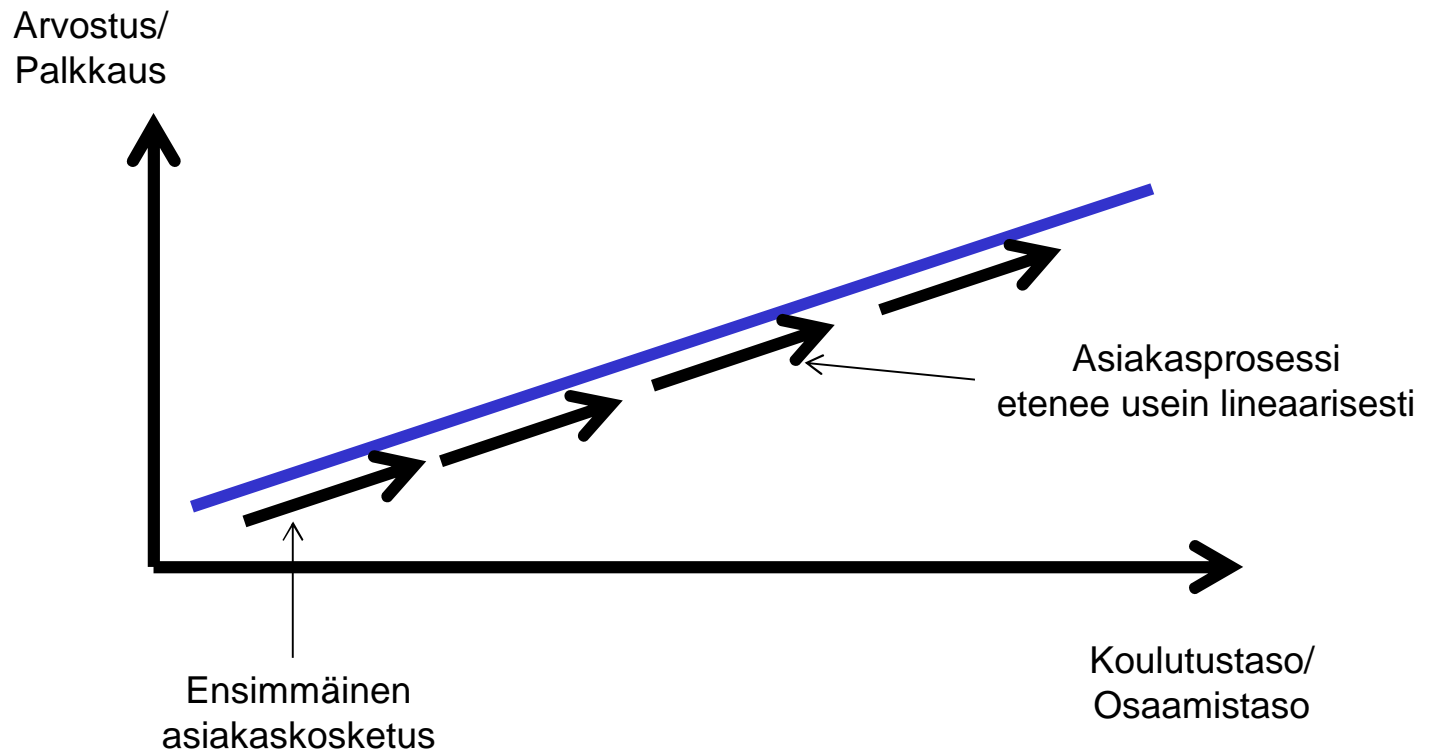
**Confidential**

© Minutor Ltd.

4/23/2018

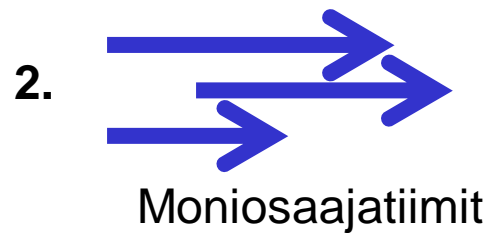
**MINUTOR**

# Resurssien uudelleen allokointi



Useasti palveluiden pullonkaula syntyy korkeamman osaamistason palveluissa. Asiakasprosessi rasittaa koko osaamisketjua. Alkupäähän satsaaminen helpottaisi loppupäässä ja korkeamman osaamistason osaajat voivat tehdä vielä vaativampia tehtäviä.

# Resurssien uudelleen allokointi



Resursseja vaaditaan saman verran, mutta niiden käytön vaikuttavuus on mallissa 2 oleellisesti korkeampi.



# Palveluprosessi ja joustavuus

Päätettävä, mikä on edullisin tapa hankkia joustavuutta eli vastata kysynnän vaihteluun

- ” Varasto
- ” Ihmiset (kapasiteetti)
- ” Tilaukset (asiakkaan jonoaika)

Palvelualalla ei pääsääntöisesti voi tehdä varastoon

- ” Ellei päätetä, missä jousto on, se tapahtuu toimitusajan lisäyksenä

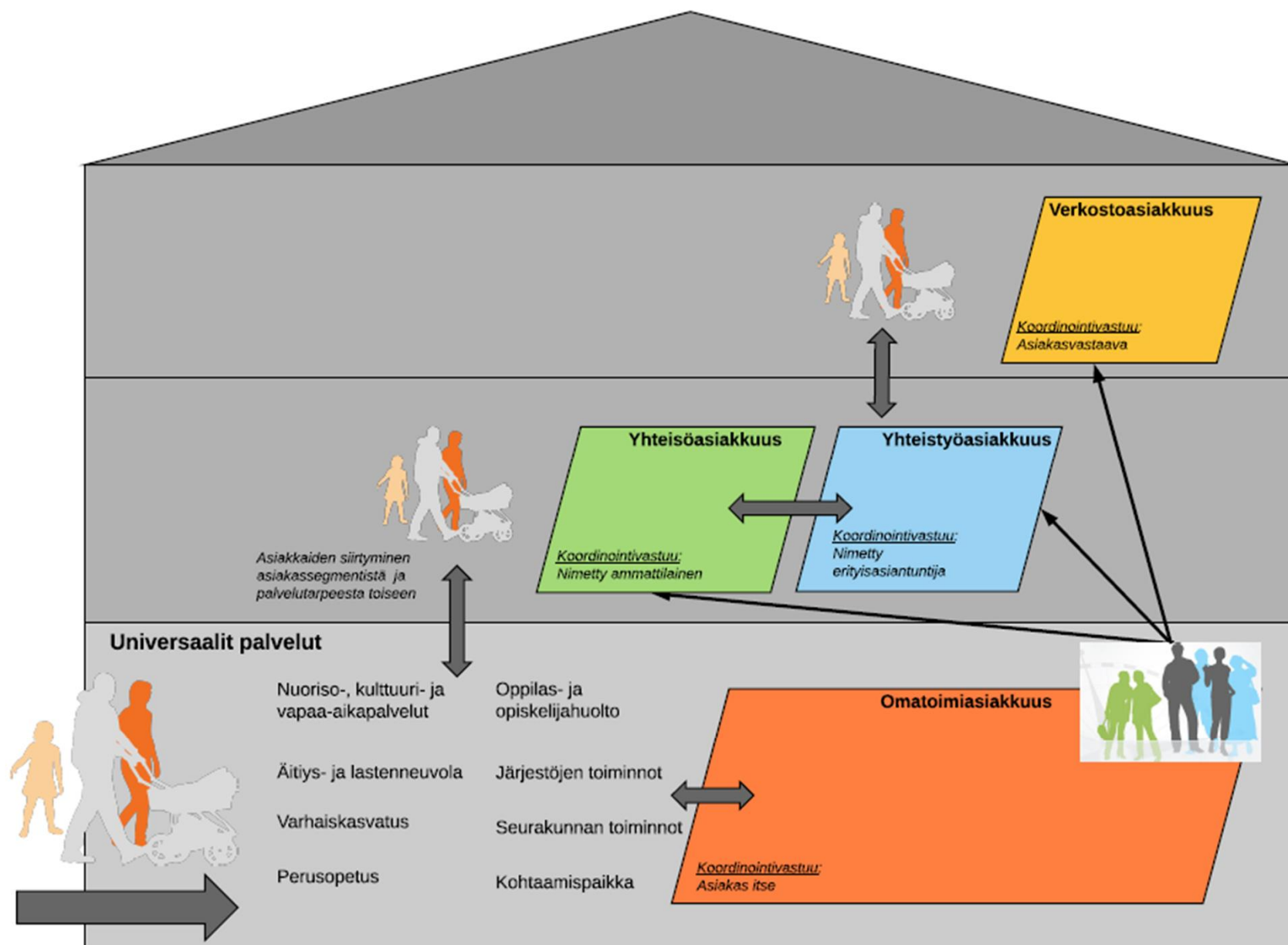
Moderni palveluprosessi:

- ” tiimipohjainen ja dynaaminen
- ” moniammatillinen
- ” käyttää reaaliaikaista dataa
- ” ongelmaratkaisukeskeinen
- ” asiakasrajapinnassa olevien arjen osaajien arvostus

# Asiakaspolut

# Tavoitteet

Universaalit palvelut	Omatoimi-asiakkuus	Yhteisö-asiakkuus	Yhteistyö-asiakkuus	Verkosto-asiakkuus
<p>Lapsen/nuoren hyvinvoinnin ja terveen kehityksen tukeminen Ammattilaisten tehtävänä on tukea ja edistää mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- terveyttä edistäviä valintoja (ruokailu, liikunta, rytmi, uni, media) ja elämänhallintaa</li> <li>- lasten/nuorten kehitystä, huolenpitoa ja kasvatusta</li> <li>- perheenjäsenten keskinäistä vuorovaikutusta</li> <li>- lapsen ja nuoren itsenäistymiskehitystä</li> <li>- oppimista sekä</li> <li>- kiusaamisen ja syrjäytymisen</li> </ul>	<p>Lapsen/nuoren oireilun väheneminen sekä toimintakyvyn ja hyvinvoinnin turvaaminen.</p> <p>Perheen voimavarojen hyödyntäminen lapsen/nuoren auttamisessa.</p>	<p>Lapsen/nuoren oireilun väheneminen ja toimintakyvyn turvaaminen.</p> <p>Lapsen/nuoren hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden tukeminen</p> <p>Perheen voimavarojen palautuminen ja kasvu sekä vanhemmuuden tukeminen.</p>	<p>Lapsen/nuoren mielenterveyshäiriön ehkäisy ja sen hoito ja toimintakyvyn palauttaminen.</p> <p>Lapsen/nuoren hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden tukeminen.</p> <p>Perheen voimavarojen hyödyntäminen lapsen/nuoren auttamisessa.</p>	<p>Lapsen/Nuoren hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden tukeminen.</p> <p>Lapsen/nuoren mielenterveyshäiriön ehkäisy tai hoito sekä lapsen/nuoren toimintakyvyn palauttaminen.</p> <p>Perheen voimavarojen palautuminen ja kasvu, vanhemmuuden tukeminen.</p>



# Perhekeskuksen toiminta-ajatus

- ” Toimii yhteisöllisenä kohtaamispaikkana, mahdollistaa vertaistuen
  - ” Millaisilla palveluilla?
- ” Tarjoaa varhaista tukea, hoitoa ja kuntoutusta
  - ” Millaisilla palveluilla?
- ” Auttaa sovinnolliseen eroon ja vanhemmuuden jatkumiseen
  - ” Eropalvelut
- ” Ehkäisee lähisuhdeväkivaltaa
  - ” Millaisilla palveluilla?
- ” Ymmärtää ja ottaa huomioon lasten ja perheiden moninaisuuden ja monikulttuurisuuden
  - ” Millaisilla palveluilla?
- ” Tukee vanhemmuudessa ja parisuhteessa
  - ” Millaisilla palveluilla?
- ” Edistää ja seuraa lapsen ja perheen terveyttä ja hyvinvointia mukaan lukien lapsen kasvua
  - ” Millaisilla palveluilla?

# Keskusteltavaa

- ” ~~Lähi~~työntekijä?
  - ” Missä vaiheessa nimetään?
  - ” Mitä hänen pitää osata?
  - ” Mitä hänen rooliinsa kuuluu?
  
- ” Palvelutarpeiden segmentointi?
  - ” Määrittää asiakasryhmät
  - ” Palveluiden kohdistaminen

# Huomioita

- “ Julkisissa palveluissa on ymmärrettävästi haaste, että niiden onnistumista ei varsinaisesti mitata
  - “ Selkeästi kommunikoidut ja yhteisesti ymmärretyt tavoitteet puuttuvat eli mitä niiden tulisi saada aikaan
- “ Lasta odottava perhe on vastaanottavimmillaan
  - “ Perheistä lähes 100 % on palveluiden piirissä
    - “ **Miten neuvolakauden jälkeen asiakassuhde voidaan pitää edelleen aktiivisena?**
- “ Omaehtoinen palvelutarpeen kartoitus
  - “ Chatpotti
    - “ Pilotoitu KELAssa opiskelijoille
    - “ Vrt. <https://vahinkoapu.op.fi/> (seuraava dia)

# https://vahinkoapu.op.fi/

The screenshot shows the Vahinkoapu website interface. At the top, there's a navigation bar with the title "Yleisiä vahinkoja" (General Accidents). Below this, there are several buttons for common emergency services: "Hätätilanteessa" (In emergency), "Matkapuhelimen näyttö rikkoutui" (Mobile phone screen broken), "Tuulilasi meni rikki" (Windshield broken), "Loukkasin itseni vapaa-ajalla" (I injured myself on my free time), "Auto ei käynnisty tai tarvitsee hinausta" (Car won't start or needs towing), "Sairastuin ulkomaanmatkalla" (I got sick on a foreign trip), and "Lapsi sairastui" (Child got sick). Below these is a section titled "Ohjeet vahinkotilanteisiin" (Instructions for accident situations) with three columns: "Auto" (Car), "Puhelin" (Phone), and "Vesivahinko" (Water damage). The "Auto" column lists "Tuulilasi meni rikki", "Auto ei käynnisty tai tarvitsee hinausta", "Pysäköityä autoani kolhittiin", and "Ajoin kolarin". The "Puhelin" column lists "Matkapuhelimen näyttö rikkoutui", "Matkapuhelin rikkoutui", "Matkapuhelin kastui", and "Matkapuhelin varastettiin". The "Vesivahinko" column lists "Avaimet katosi", "Televisio meni", and "Ikkunalasi meni rikki". On the right side, there is a chat window titled "Vahinkoapu chat" with a message from Henna-Riikka at 16:40:13 asking for help with a car accident. The chat window also has a "LÄHETÄ" (SEND) button.

Yleisiä vahinkoja

Hätätilanteessa

Matkapuhelimen näyttö rikkoutui

Tuulilasi meni rikki

Loukkasin itseni vapaa-ajalla

Auto ei käynnisty tai tarvitsee hinausta

Sairastuin ulkomaanmatkalla

Lapsi sairastui

Ohjeet vahinkotilanteisiin

Auto

Puhelin

Vesivahinko

Tuulilasi meni rikki

Auto ei käynnisty tai tarvitsee hinausta

Pysäköityä autoani kolhittiin

Ajoin kolarin

Matkapuhelimen näyttö rikkoutui

Matkapuhelin rikkoutui

Matkapuhelin kastui

Matkapuhelin varastettiin

Vesivahinko

Avaimet katosi

Televisio meni

Ikkunalasi meni rikki

Vahinkoapu chat

16:40:13 | Henna-Riikka

Sattuiko vahinko? Koulutamme Viljo-vahinkorobottia auttamaan sinua vahingon sattuessa. Viljo osaa parhaiten vastata kysymyksiisi, kun kysyt yhden asian kerrallaan mahdollisimman selkeästi ja lyhyesti. Mikäli Viljo ei vielä osaa vastata, saat apua tilanteeseesi asiakaspalvelijaltamme.

Tämä keskustelu ei ole enää aktiivinen.

Kirjoita viestisi tähän..

LÄHETÄ

Chat-asiakaspalvelu



# Yhteystiedot

## **Minutor Oy**

Petri Rosenlöf

Sari Räsänen

Mika Uusi-Pietilä

[www.minutor.fi](http://www.minutor.fi)

*Confidential*

© Minutor Ltd.

**MINUTOR**