



# Kehittämisen prosessi

Kehittämisen tuen hankeverkosto

9.11.2023

Jari Numminen



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU



Sujuvat palvelut  
-valmennus

Suomen  
kestävän kasvun  
ohjelma

# Miten Sujuvat Palvelut – valmennuksessa kehittäminen etenee?

Ja mitä siitä voi ottaa oppia muuhunkin kehittämiseen

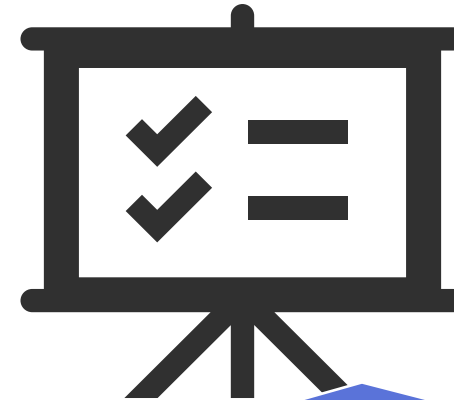
# Jatkuva parantaminen



Ymmärrä suunta



Tunne nykytila



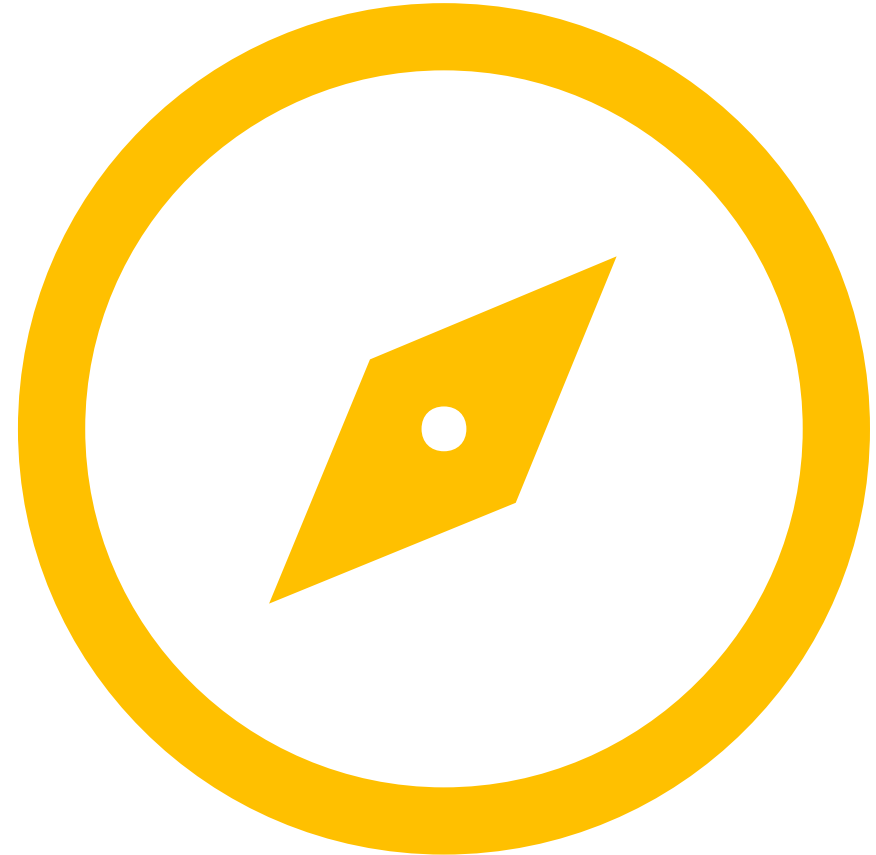
Sovi seuraava  
tavoitetila



Etene systemaattisesti  
kohti tavoitetilaa

# Ymmärrä suunta

- Miksi olemme olemassa?
- Mitä meidän tulee saada aikaan?
- Mikä tuottaa arvoa asiakkaalle?



# Tunne nykytila



- Missä olemme nyt?
- Kuka on asiakas?
- Ketkä ammattilaiset ja yksiköt osallistuvat asiakkaan prosessiin?
- Paljonko asiakkaita hoidetaan/palvellaan?
- Kauanko yksi asiakasprosessi kestää?
- Miten asiakas kokee prosessin?



# Arvovirtakartta

- Kuvataan asiakkaan prosessin vaiheet
- Kuvataan tiedon virtaaminen
- Tunnistetaan asiakkaalle arvoa tuottavat vaiheet (ja aika)
- Tunnistetaan ongelmia, hukkaa



[Tämä kuva](#), tekijä Tuntematon tekijä, käyttöoikeus: [CC BY-SA](#)

VINKKI!



## Asiakas auttaa ammattilaisia löytämään tien

# Sovi seuraava tavoitetila

- Mikä asia muuttuu, kun onnistumme aiempaa paremmin?
- Mistä tiedämme, että olemme onnistuneet?



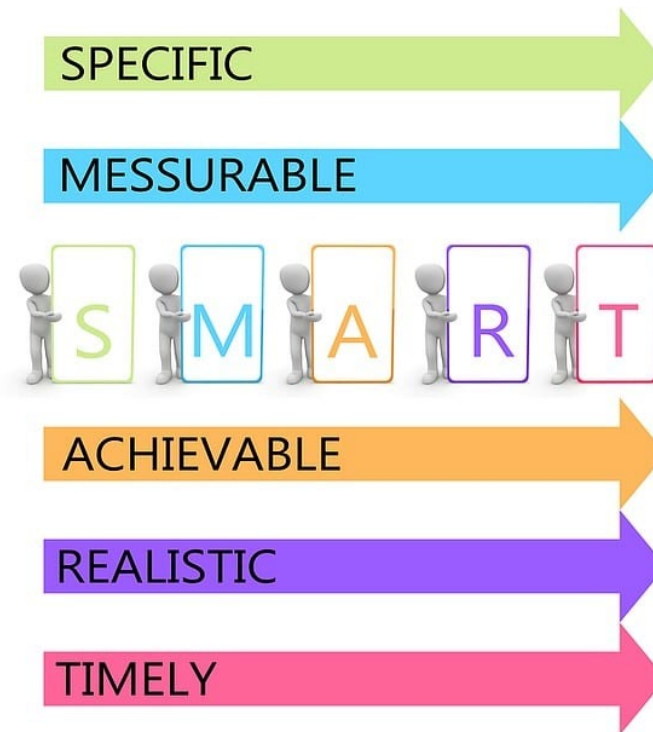


# Hyvä tavoite?

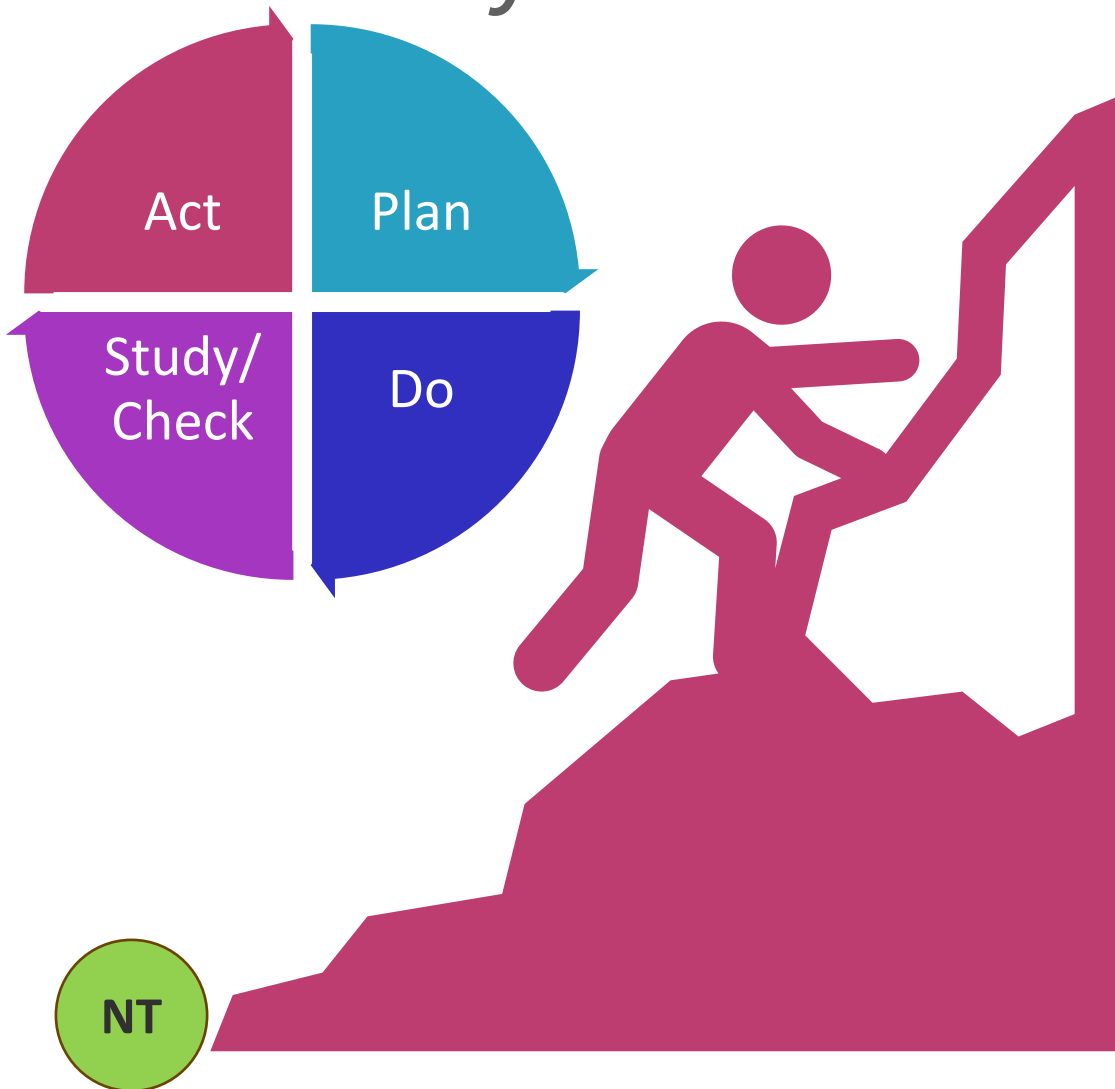
## Älä ole



## Vaan ole



# Etene systemaattisesti kohti tavoitetilaa



- Nykytilan (NT) ja tavoitetilan (TT) välissä oleva erotus on muutos, joka pitää toteuttaa
- Keinona: PDSA/PDCA
- PLAN = Suunnittele
- DO = Toteuta, kokeile
- STUDY/CHECK = Arvioi
- ACT = Vakiinnuta

# PDSA

## PLAN

- Ongelma
- Tavoite ja mittari
- Keinot ja vastuut

## DO

- Kokeile muutosta
- Pieni on on kaunista

## STUDY

- Oliko muutos parannus?

## ACT

- Vakioi
- Levitä

**P** Kehittämistoimenpide (pienet parannukset)

Tavoite (mitä vaikutuksia haluamme saada aikaan)

**D** Toimintasuunnitelma (tarvittavat toimenpiteet)

Mitä	Kuka	Milloin	✓

**S** Arviointi ja mittaukset (miten toimenpide onnistui?)

**A** Yhteenveto (tarvittavat lisätoimenpiteet, vakiointi)



# Kehittämisen taulu / PDSA seuranta

## Smart tavoite:

Päivystyspotilaat hoidetaan tänään, puhelimeen vastataan 100% samana päivänä ja kiireasioissa vastataan 5min:ssa.  
Kiireettömiä aikoja löytyy 2 viikon sisällä / T3 < 14

Kokeilun nimi	Mitä hyötyä odotamme tästä	Vastuuhenkilö	Pvm (D-vaihe)	Vaihe / PDSA	Status / liikennevalot	Kommentit (jos kelt / pun)
Koululaisten tarkastukset, uusi malli	Lisää kapasiteettia vastaanottoon	MA	2/2022	P	vihreä	
Päivystyksen pohjat uusiksi	Suurempi osa puolikiireellisistä ehditään hoitaa päivystyksessä				punainen	
Kerralla enemmän	Vähentää kysyntää				keltainen	
HML ja HH työnjaon uudistaminen ja vakiointi	Lyhentää vastaanottoaikoja – lisää kapasiteettia					



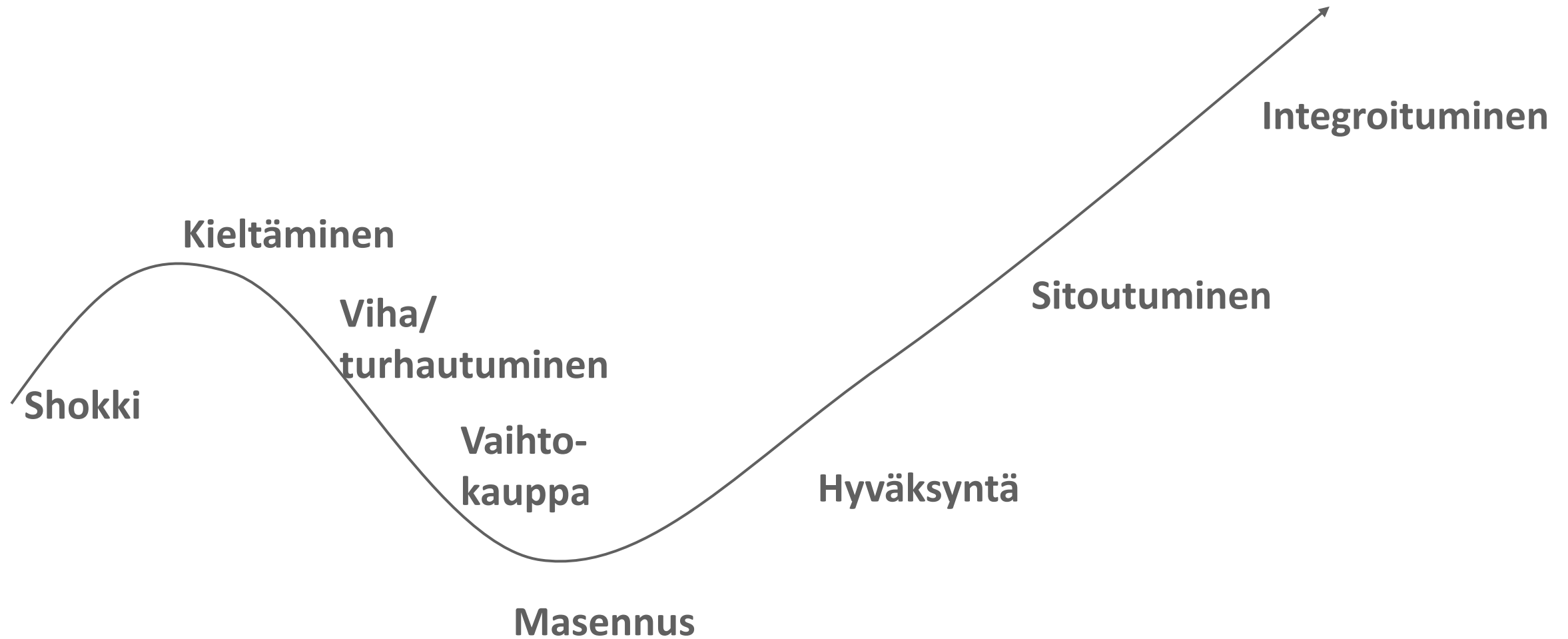
# Kokemusten jakaminen!



# Muutamia sudenkuoppia

- Asiakasta ei oteta mukaan tai häntä ei kuunnella
- Rynnätään ratkaisuihin eikä pohdita, olemmeko ratkaisemassa oikeaa ongelmaa
- Tehdään paremmin asioita, jotka pitäisi jättää tekemättä kokonaan
- Luistetaan kehittämisen vaiheista
- Mittaamista pelätään
- Kehittämistiimi ei ota muuta työyhteisöä mukaan alusta alkaen
- Kehittäminen nähdään erillisenä ”oikeista” töistä

# Kübbler-Ross käyrä mukailtuna





**Kehittäminen on  
matka, joka ei pääty  
milloinkaan.**

