

# 5.6.2024 Kaikki irti Innokylästä! - toimintamallityöpaja

Vastaajien kokonaismäärä: 3

## TOIMINTAYMPÄRISTÖ \*\*

Kertokaa kehittämiseen olennaisesti nyt tai tulevaisuudessa vaikuttavista poliittisista, yhteiskunnallisista, lainsäädännöllisistä, taloudellisista, kulttuurisista, sosiaalisista tai ympäristötekijöistä.

- Miten toiminta sijoittuu organisaatiossa ja palveluverkossa?
- Mitä ajankohtaisia ilmiöitä ja kehityskulkuja vaikuttaa toimintaan?
- Hyödynnä apuna ja/tai liitä mukaan: Ilmiökartta ja PESTEL-analyysi
- Mitä kehittämistyötä aiheeseen liittyen on jo tehty? (esim. aiemmassa hankkeessa alueellanne tai muualla).
- Liitä tähän niiden toimintamallien linkit, jotka liittyvät samaan kehittämistyöhön

Vastaajien määrä: 3

Vastaukset
Hva.n strategia, toimintasuunnitelma
Jos kyseessä kansallinen kehittämisprojekti tai toimintamalli, jossa kehittämistyössä mukana eri alueilta kehittäjätyöntekijäitä. Niin olisi hyvä olla kansallinen toimintamallikuvaus, johon alueilta liitettäisiin eri alueiden kehittäjien toimintamallit.
Pitäisi kuvata, että kuuluu ikääntyneiden palveluihin. Mitkä muut linjat ovat mukana tulisi kuvata. Kyseessä on uusi palvelu, joten ei ole kuvattu laajemmin ajankohtaisia ilmiöitä. On kuitenkin hyvä pohtia, että onko sille tarvetta. Ei ollut linkkejä kyseisessä toimintamallissa. Tällaisia varmasti pitäisi olla esim. jokin koottu dokumentti tai prosessikuvaus.
Ilmiökarttaa ei tässä työryhmässä oltu käytetty.
Mikä on PESTEL-analyysi? Tulisi varmaan avata tuohon.
* tausta ja nykytilanteen kuvaaminen napakasti, kappalejako selkeästi * luettavuus oleellista, yleiskieltä, ymmärrettävyys tärkeää * Tarkkaavaisuutta siihen, että tunnistetaan millä organisaatiotasolla toimintamallia kuvataan tai kenelle se on tarkoitettu. Ylätason kuvaus ei saa olla liian yksityiskohtainen substanssiin menevä.

## LÄHTÖTILANNE JA STRATEGISET LIITTYMÄKOHDAT

Kuivailkaa alkutilanne toimintaympäristössä: Mitä ongelmaa olette ratkaisemassa? Mihin strategiseen kokonaisuuteen kehitettävä asia linkittyy?

- Minkälainen on lähtötilanne ja mitä ongelmaa olette ratkaisemassa?
- Mihin strategiseen kokonaisuuteen kehitettävä asia linkittyy?

- Kuvaa esim. RRP:n hankesuunnitelman tavoitteita sekä indikaattoreita, aikatauluja ja työvälineitä, jotka ohjaavat kehittämistyötä
- Organisaation strategia ja ylimmän johdon tavoitteet
- Hyödyntäkää lähtötilanteen kuvauksessa dataa ja mittareita (määrälliset ja laadulliset)

Vastaajien määrä: 0

**Vastaukset**

## KEHITYSTYÖN LÄHTÖKOHTANA OLEVAT TARPEET

Tarpeita on hyvä tarkastella eri näkökulmista: asiakas, ammattilainen, organisaatio, yhteiskunta. Kertokaa, kenelle, mihin ja miksi pitää saada muutos aikaiseksi?

- Perustelkaa tarve kehittämistyölle
- Miten ymmärrys lähtötilanteesta on muodostettu (esim. data, kyselyt, selvitykset, asiakkaiden osallistaminen)?
- Miten olette keränneet tietoa ja miten olette selvittäneet eri näkökulmia?
- Mitkä ovat tunnistetut tarpeet ja juurisyyt?

Vastaajien määrä: 0

**Vastaukset**

## KEHITTÄJÄJOUKON KOKOAMINEN JA YHTEISKEHITTÄMINEN

Kootkaa monipuolinen kehittäjäjoukko ja kirjatkaa heidän roolinsa ja tehtävänsä. Lisäksi kuvailkaa, miten aiotte saada toimijajoukon innostettua ja toimimaan yhteisen tavoitteen hyväksi.

- Keitä ovat keskeiset yhteistyökumppanit ja kehittämistyöhön osallistuvat tahot?
  - Kootkaa monipuolinen kehittäjäjoukko ja kirjatkaa heidän roolinsa ja tehtävänsä.
  - Yhteistyökumppanit ja sidosryhmät, mm. alakohtaiset ja RRP-hanketyö
  - Miten asiakkaat (asukkaat) kutsutaan mukaan kehittämistyöhön?
- Miten aiotte saada kehittäjäjoukon innostettua ja toimimaan yhteisen tavoitteen hyväksi?

Hyödynnä näitä: Verkostokartta ja Verkostomaisema

Vastaajien määrä: 0

**Vastaukset**

## TAVOITELTU MUUTOS

Minkälaisia muutoksia ja tuloksia kehitettävän asian myötä tavoitellaan?

- Minkälaisia määrällisiä ja laadullisia muutoksia ja tuloksia kehitystyöllä tavoitellaan?
  - Mitkä ovat lyhyen aikavälin tavoitteita hankekauden ajalle?
  - Määritellään selkeät ja mitattavat tavoitteet kehittämistyölle (esim. SMART)
  - Miettikää myös pitkän tähtäimen tavoite, miltä toiminta näyttää viiden vuoden kuluttua?
- Miten uusi toimintamalli tuottaa arvoa asiakkaalle ja työntekijälle?
- Miten asiakasprosessi muuttuu uuden toiminnan myötä?

- Hyödynnä näitä: Vaikutusketju, Suunta, Näkökulmia tavoitteiden asettamiseen , SMART ja Vinkkejä kehittämistyöhön

Vastaajien määrä: 0

## Vastaukset

### MUUTOKSEN MITTAAMINEN

Miten aiotte mitata ja seurata tavoiteltujen muutosten saavuttamista? Määritelkää tavoitteiden pohjalta arviointikysymykset, joihin halutaan saada vastaukset. Kirjatkaa tähän tavoitteen alle sopivat arviointikriteerit ja indikaattorit, jotka auttavat tekemään seurantaa ja arviointia läpi kehittämisen sekä ne menetelmät, joiden avulla aiotte todentaa, että olette menossa kohti tavoitetta.

- Toimintamallin arvioinnissa erityisen oleellista on, toimiiko uusi tapa tehdä asioita ja mikä on muuttunut.
- Kirjatkaa tavoitekohtaiset mittarit ja lähtötilanteen data, johon mittarituloksia verrataan
  - Onhan mittari sellainen, jota pystytte seuraamaan säännöllisesti?
  - Tehkää suunnitelma miten mittaatte ja seuraatte tavoiteltujen muutosten saavuttamista, esim. palvelun käyttömäärä, palveluun pääsyn aika, asiakaskokemuskyselyt kehittämistyön alussa ja sen edetessä
- Tarkastele valittuja mittareita
  - Osoittavako mittarit, että kehittämistyöllä on saatu aikaan muutoksia?
  - Osoittavatko valitut mittarit kehittämistyön vaikutukset?
  - Mitä alku- ja seurantamittaukset projektin edetessä kertovat muutoksesta?

Vastaajien määrä: 0

## Vastaukset

### KOHDERYHMÄ JA ASIAKASYMMÄRRYS \*\*

Kuvaillkaa kohderyhmää tarkemmin ja kertokaa, millaista asiakasymmärrystä on kerrytetty. Kertokaa myös, miten asiakkaita on osallistettu.

- Ketä toimintamalli koskee?
  - Kuvaile kohderyhmä tarkasti lähtödatan, kyselyiden ja muiden selvitysten avulla
- Miten kehittämistyö pyrkii vaikuttamaan asiakkaisiin, työntekijöihin tai hyvinvointialueen toimintaan
- Miten asiakasymmärrystä on kerrytetty lähtötilanteen kartoituksessa ja millaisia tuloksia saitte? Millaisia tarpeita asiakkailla on?
- Hyödynnä näitä: Käyttäjäprofiilit ja persoonat

Vastaajien määrä: 3

## Vastaukset

Asiakasta osallistetaan prosessin eri vaiheissa, jotta saadaan ymmärrystä palvelun kehittämiseen. Palautteen mukaan muokataan palvelua.

Paras vastausprosentti mahdollista saada, kun palaute kerätään heti.

- Palaute heti tilaisuuksien lopuksi, esim. lyhyet Formsit.

- Webropol-kyselyt tiimipalavereissa tms.

- Palautteen kerääminen tapahtumissa livenä.
- Tekoälyn hyödyntäminen palauteraporttien kirjoittamisessa

On tärkeää kuvata kohderyhmä riittävän tarkasti (huolehdittava, että ei jää liian ylätasolle). Kuvataan millä tavoilla on osallistettu, esim. otettu mukaan kehittämistyöhön: muistetaan kuvata kaikki tavat (esim. työpajat, kyselyt jne). Eri kielisten huomiointi tärkeää.

Ryhmässä ei ole kukaan käyttänyt käyttäjäpersoonaa-dokumenttia luodessaan Innokylään toimintamallia.

- \* Kuvataan miten asiakkaat/asukkaat voivat osallistua kehittämiseen
- \* Jalkautuminen "kentälle" kuvataan (informaatiota ja pienimuotoista koulutusta)
- \* Oman toiminnan muutoksen merkitys selkeäksi ammattilaisille
- \* Tukiklinikat ja koulutukset
- \* Tunnistetaan eri kohderyhmiä ja valmistellaan esittelyt yleisön mukaan
- \* Hyödynnetään 3. sektorin kontakteja
- \* Sidosryhmäkartta avuksi
- \* Service blueprint: asiakaskohderyhmien/asiakkaiden tunnistamista varten
- \* Vaikutukset tarkasti kohderyhmän mukaisesti
- \* Ammattilaisen ymmärrys vaikutuksesta asiakaspolkuun, toiminta sen mukaisesti

## TOTEUTUSSUUNNITELMA

Kirjatkaa, millaisia toimenpiteitä tulee tehdä, jotta tavoiteltu muutos saavutetaan. Kirjatkaa, millaisia keinoja aiotte käyttää.

- Miten tarpeisiin vastataan uuden toimintamallin avulla?
- Millaisia toimenpiteitä tehdään, jotta tavoiteltu muutos saavutetaan?
- Mitä konkreettisia toimenpiteitä ja kokeiluja kehittämistyössä tehdään?
- Hyödynnä PDSA-kehittämistä toimenpiteiden suunnitteluun, kokeiluun ja vakiointiin (Plan, Do, Study, Act)  
Hyödynnä: Vinkkejä kehittämistyöhön

Vastaaajien määrä: 0

### Vastaukset

## MUIDEN KEHITTÄMIEN RATKAISUJEN HYÖDYNTÄMINEN

Kertokaa, mitä ratkaisua tai toimintamallia aiotte soveltaa. Voitte myös laittaa linkin, jos toimintamalli löytyy Innokylästä tai tietoa muualta.

- Jos jatkatte muiden kehittämää työtä
  - Mitä ratkaisua tai toimintamallia aiotte soveltaa? Lisää linkki, jos toimintamalli löytyy Innokylästä, esim. RRP -toimintamallit
- Jos jatkatte aiemmin aloittamaanne kehittämistyötä
  - Mainitkaa, mikäli jatkatte esim. Tulevaisuuden sote-keskusohjelmassa tai muissa aiemmissa hankkeissa tehtyä kehittämistyötä. Lisää linkki aiemmin tehtyyn toimintamalliin
  - Huomioi tarvittaessa myös nimeämisessä toimintamallin jatkokehittäminen ja laajentaminen

- Miten digikehittäminen ja digitaaliset palvelut liittyvät kehitettävään prosessiin?
  - Huomioi RRP:ssä investointien välinen yhteistyö!

Vastaajien määrä: 0

**Vastaukset**

## IDEOINTI

Kirjatkaa, millaisia ideoita teillä on ratkaisuksi. Kirjatkaa tähän esim. pitämänne työpajojen tuloksia ja huomioita. Voitte myös liittää niitä tekstialueen alapuolelle.

Jos hyödynnätte PDSA-suunnitelmaa, kirjatkaa ideat kokeiluista, lisää liitteeksi kuva PDSA-lomakkeesta (kts. dia 30)

Vastaajien määrä: 0

**Vastaukset**

## IDEAN VALINTA

Valitkaa idea, jota lähдете edistämään. Kertokaa miksi/millä perusteella.

- Valitkaa ja rajatkaa idea tai kokeilu, jota lähдете edistämään. Kertokaa miksi/millä perusteella. Hyödynnä ja lisää liitteeksi esim. SWOT -analyysi

Vastaajien määrä: 0

**Vastaukset**

## IDEAN KONKRETISOINTI JA VISUALISOINTI

Kertokaa lyhyesti ja ytimekkäästi, mistä ideassa on kysymys (vrt. hissipuhe). Tekstialueen alle voitte liittää kuvan prototyypistä ja ratkaisun alkuideasta.

Hyödynnä ja lisää liitteeksi kuva esim. Palvelupolku, Service blueprint

Vastaajien määrä: 0

**Vastaukset**

## IDEAN TESTAUS ASIAKKAALLA

Kirjatkaa tähän, millaista asiakkailta saatu palaute on ja miten muokkaatte ideaa asiakaspalautteen pohjalta.

- Olette valinneet idean. Testatkaa ideaa kokemusasiantuntijoilla, asiakasraadeilla sekä ammattilaisten ja sidosryhmien kanssa. Millaista saatu palaute on?
- Miten muokkaatte ideaa palautteen pohjalta?

Vastaajien määrä: 0

**Vastaukset**

## RATKAISUN TESTAAMINEN

Kirjatkaa tähän kokeilun toteutussuunnitelma (aikataulu, prosessi, resurssit).

- Mikäli hyödynnätte PDSA suunnitelmaa, kuvatkaa mitä, miksi, kuka, milloin, miten tehdään

Vastaajien määrä: 0

**Vastaukset**

## KOKEILUN TAVOITTEET

Kirjatkaa tähän, millaisia tavoitteita kokeilullanne on.

- Keitä tavoittele (kohderyhmä), mitä kokeilun aikana seurataan (mitataan)?

Vastaajien määrä: 0

**Vastaukset**

## KOKEILUSSA OPITTUA

Kirjatkaa tähän, millaisia oppeja ja huomioita saitte kokeilusta.

- Mitä lähdette muuttamaan seuraavaan kokeiluun tai toteutukseen?

Vastaajien määrä: 0

**Vastaukset**

## RATKAISUN PERUSIDEA \*\*

Kuvatkaa toimintamalli ja ratkaisu ytimekkäästi yleisellä tasolla. Mistä toimintamallissa on oikein kyse?

- Hyödynnä ja sisällytä kuvaukseen:
  - Mikä on ongelma tai haaste, johon ratkaisua kehitetään?
  - Kenelle toimintamalli on suunnattu, kuvaa sekä ammattilaiset ja asiakasryhmä
  - Mikä on ratkaisu?
  - Mitä hyötyjä ratkaisusta on, miksi toimintamalli on tarpeen?
  - Mitä tehtäviä ja/tai työvälineitä toimintamalliin sisältyy?
  - Miksi kannattaisi olla kiinnostunut juuri tästä toimintamallista?
  - Muista kertoa tästä toimintamallista, ei hankkeen tai organisaation yleisesittelyä!
- Hyödynnä halutessasi: Hissipuhe

Vastaajien määrä: 3

**Vastaukset**

ei ehditty vastata

Kuvataan mitä tarkoittaa käytännössä: vältetään ylätasoa. Ei mennä kuitenkaan liian yksityiskohtaisiin tietoihin.

Varsinaista mainostamista ei kuitenkaan ole järkevää tehdä vaan pysyä ns. ammatillisessa kuvauksessa.

- \* Lyhyesti lähtötilanne, tavoitetila ja ratkaisu, yleiskielisesti
- \* Kappaleittain syvällisempi selostus ratkaisusta
- \* Kuvaa muutos ja kirjaa myös mittaridataa
- \* Visualisoi
- \* Pysy konkreettisenä

## TOIMIVUUDEN JA KÄYTTÖÖNOTON EHDOT \*\*

Luetelkaa tehtävät, joiden avulla toimintamallia ja ratkaisua juurrutetaan ja levitetään osaksi arjen toimintaa omassa organisaatiossa tai muussa toimintaympäristössä. Kertokaa, millaisia resursseja (esim. aika, henkilöstö, raha, osaaminen) käytäntöön vieminen vaatii. Kuvatkaa prosessi, vaiheet ja toimenpiteet, jolla käytännöstä/ratkaisusta tulee vakiintunut tapa toimia.

Hyödynnä väliotsikoita, esim. juurruttaminen, resurssit, prosessin vaiheet ja toimenpiteet

- Luetelkaa tehtävät, joiden avulla toimintamallia ja ratkaisua juurrutetaan ja levitetään osaksi arjen toimintaa omassa organisaatiossa tai muussa toimintaympäristössä.
  - Esim. johtaminen, viestintä, koulutus, ammattilaisten sitouttaminen, sidosryhmätyö, sopimukset, jatkokehittäminen, ylläpito...
- Millaisia resursseja käytäntöön vieminen vaatii?
  - Esim. aika, henkilöstö, raha, osaaminen
- Kuvatkaa prosessi, vaiheet ja toimenpiteet, jolla toimintamallista tulee vakiintunut tapa toimia
- Hyödynnä ja lisää liitteeksi: Näkökulmataulukko

Vastaajien määrä: 3

Vastaukset
<p>- Projektin alkuvaiheessa jo suunnitelmaa miten juurruttamista tehdään, miten toimitaan projektin päätyttyä.</p> <p>-Johdon sitouttaminen ja tiedonkulku eteenpäin. Johto on hyväksynyt ennen projektin aloittamista kehittämisen. Johdon "tilaustyö", johto rajaa ja linjaa ja seuraa. Ennen kehittämistyön aloittamista määriteltävä visio, tavoitteet, suunnitelma, odotettavissa oleva lisäarvo, kustannukset ja kustannushyödyt, ja nämä hyväksytyt.</p> <p>-Pilotoinnin tulokset kuvataan toimintamalliin mahd. totuudenmukaisesti, myös haasteet ja uhat.</p>
<p>Henkilöstöresurssi korostuu. Huomioidaan alueen merkitys: mille alueelle toimintamallia ollaan viemässä.</p> <p>Voisiko johdon roolia tuoda vahvemmin esille? Miten omalla alueella on saatu johtoa sitoutettua?</p>
<p>Ei ehditty tähän</p>

## ARVIOINNIN TULOKSET TIIVISTETTYNÄ \*\*

Kertokaa, miten kehittämisen kohteena olevan asian tilanne on muuttunut kehitetyn toiminnan/palvelun käytön seurauksena. Kertokaa, millaisia yllättäviä tai odottamattomia muutoksia uusi ratkaisu/toimintamalli/tilanteen muuttuminen on saanut aikaan.

- Miten kehittämisen kohteena olevan asian tilanne on muuttunut kehitetyn toiminnan/palvelun käytön seurauksena?
- Millaisia yllättäviä tai odottamattomia muutoksia uusi toimintamalli on saanut aikaan?
- Miten toimintamallia on arvioitu?
  - Hyödynnä tietoja, joita olet kirjoittanut kohtaan Muutoksen mittaaminen
  - Lisää linkki tai liite tarkempaan arviointitietoon
  - PDSA kokeilujen arviointi
- Minkälaisia kokemuksia asiakkailta ja ammattilaisilla oli?
- Mitkä ovat kehittämistyön tärkeimmät tulokset? Miltä kehittämistyön tulokset näyttävät hankesuunnitelmaan verrattuna?
  - Alkudatan ja kehittämisen myötä saadun mittaamisdatan arviointi ja vertailu, mitä muutosta on saatu aikaan kehittämisprosessin avulla?
  - Mitkä ja miten mittarit osoittavat että kehittämistyöllä on saatu aikaan muutoksia jotka ovat vaikuttavia ja parantaneet asiakkaan prosessia? Kuvaa alkudata sekä mittariseuranta lukuina!
- Hyödynnä myös:Arviointimittari, sosiaalisten innovaatioiden arviointityökalu

Vastaaajien määrä: 3

Vastaukset
<p>- selkeä kuvaus mitä uutta siinä toimintamallissa on aikaisempaan nähden. Tai jos ei ole ollut aikaisempaa mihin verrata, niin sekin tulisi esille.</p> <p>- tunnistetaan avainluvut toiminnan kehittämisen näkökulmasta</p> <p>- mittaustulosten luotettavuus/poikkeamat</p> <p>- mitä tietoa /millä tavalla esim. tilastoidaan</p> <p>- tietojen automaattinen saatavuus</p>
<p>Haastava kohta kuvata, kun yleensä ei tätä tietoa vielä ole. Toimintamallia kehoitetaan kuvaamaan heti alusta lähtien, joten tuloksia ei vielä ole saatavilla.</p> <p>Toimintamallia pitäisi muistaa täydentää säännöllisesti. Miten suhtautuu siihen, että merkitään valmiiksi? Voiko myöhemmin täydentää tuloksilla?</p> <p>Voisiko laittaa myös riskejä tähän osioon näkyville?</p>
<p>* Mittarit vastaavat tarkasti tavoitteita</p> <p>* Konkreettisuus erittäin tärkeää</p> <p>* Mittaustulosten vertailtavuus huomioitava</p> <p>* Mitataanko määrää vai laatua</p> <p>* Asiakkaalle koitua arvo</p>

## VINKIT TOIMINTAMALLIN SOVELTAJILLE \*\*

Kertokaa tässä, mitä toimintamallin soveltaminen kokemustenne perusteella käytännössä (resurssit, osaaminen jne) vaatii. Onko toimintamallinne esimerkiksi sovellettavissa eri kohderyhmille tai eri toimintaympäristöihin? Mitä sudenkuoppia kannattaa koettaa välttää?

- Mitä toimintamallin soveltaminen kokemustenne perusteella käytännössä (resurssit, osaaminen jne) vaatii.
- Onko toimintamallinne esimerkiksi sovellettavissa eri kohderyhmille tai eri toimintaympäristöihin?



- Mitä sudenkuoppia kannattaa koettaa välttää?
- Mitä tekisit toisin, jos kehittäisit toimintamallia nyt?
- Liittykö toimintamalliin eettisiä seikkoja, uhkia tai riskejä?
- Mihin tahoon toimintamallin käytöstä kiinnostuneet voivat olla yhteydessä?
  - Liittäkää toimintamalliin hanketyöntekijöiden lisäksi ylläpitäjiksi ja kehittäjiksi myös vakityöntekijöitä, jotka pääsevät muokkaamaan toimintamallia myös hanketyön päättymisen ja valmiiksi merkkauksen jälkeen

Vastaajien määrä: 3

Vastaukset
ei ehditty vastata
Kuvataan rehellisesti mikä meni pieleen, jolloin muut pystyisivät välttämään samaa. Tulisi arvioida pitääkö toimintamallia muuttaa esim. matkan varrella tulleiden eettisten näkökulmien vuoksi.
Ei ehditty tähänkään!

## Kysymyksiä ja kommentteja toimintamallin kuvaamisesta

Vastaajien määrä: 0

**Vastaukset**