



	Asiakas	Läheinen	Ammattilainen/ ammattilaiset	Organisaatio
Mitä ongelmaa/ongelmia pyritään ratkaisemaan?	<ul style="list-style-type: none"> Asiakas ei löydä palveluun, ainakaan oikea-aikaisesti. Palvelukokonaisuus on asiakkaalle vaikeasti hahmotettava. 	<ul style="list-style-type: none"> Läheiset eivät löydä tietoa asiakkaan prosessin etenemisestä ja esim. odotusajoista. 	<ul style="list-style-type: none"> Ammattilaisilla ei ole yhdenmukaista näkemystä asiakkaan prosessista kokonaisuutena. 	<ul style="list-style-type: none"> Hoito- tai palveluketju ei ole sujuva. Resurssi ei kohdennu tarkoituksenmukaisesti.
Millaisiin tarpeisiin pyritään vastaamaan?	<ul style="list-style-type: none"> Asiakkaan tarve hallita ja ennakoida palvelun etenemistä. Asiakas saa apua ensimmäisellä yhteydenotolla. 	<ul style="list-style-type: none"> Riittävä ja helposti saavutettava tiedonsaanti. Ymmärtää läheisensä näkökulmaa tilanteessaan. Osallistua läheisensä elämään. 	<ul style="list-style-type: none"> Työväline asiakkaiden ohjaamiseen. Asiakkaiden yhteydenottojen kohdentuminen oikealle ammattilaiselle. 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakasvirtojen hallinta, esim. ohjaamalla asiakas omahoidon kanaviin ennen palveluun hakeutumista.
Millaisia hyötyjä tavoitellaan?	<ul style="list-style-type: none"> Oikea-aikainen ja -kanavainen palveluihin ohjautuminen. Asiakkaan odotusten sääntely. Asiakkaan sitoutuminen palveluun. 	<ul style="list-style-type: none"> Läheiset ja asiakkaan omat verkostot voivat toimia paremmin asiakkaan tukena ja saavat tarvittaessa tukea itselleen. 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakas ohjautuu sujuvasti ammattilaiselta toiselle. Ammattilaisten työ on hallittavampaa. 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakas pärjää omahoidon tuella pidempään. Asiakas hyötyy paremmin saamistaan palveluista. Hoito- tai palveluketju on kustannustehokas.
Millaisia erityispiirteitä tulee ottaa huomioon?	<ul style="list-style-type: none"> Keitä ovat asiakkaat? Miten asiat tulee sanoittaa ja esittää, jotta ne ovat kohderyhmälle ymmärrettäviä? 	<ul style="list-style-type: none"> Keitä ovat läheiset? Millainen on asiakkaan oma verkosto? Vaikuttaako asiakkaan tilanne läheisen palvelutarpeeseen? 	<ul style="list-style-type: none"> Ovatko tarpeelliset toimintaohjeet olemassa? Ovatko ne ajantasaiset, selkeät ja yhdenmukaiset? 	<ul style="list-style-type: none"> Mitä strategista tavoitetta kehittäminen edistää? Mihin muihin hva:n kehittämisprojekteihin tai hankkeisiin polku liittyy?
Keitä tarvitaan mukaan?	<ul style="list-style-type: none"> Miten asiakasymmärrys varmistetaan polun muotoilussa? Voisiko esim. kokemusasiantuntija olla avuksi? 	<ul style="list-style-type: none"> Mitä ovat mahdolliset verkostot palveluista, joita läheiset tarvitsevat? 	<ul style="list-style-type: none"> Keitä ammattilaisia ja toimijoita polkuun liittyy? Terveystieteet, sosiaalihuolto, perus-/eritystaso, kolmas sektori jne. 	<ul style="list-style-type: none"> Keitä esihenkilöitä tarvitaan, jos polun muotoilun myötä tarvitaan päätöksiä esim. ammattilaisten välisestä työnjaosta?