

Digiasioinnin muutoksen suunnittelun työpajat

Ohje työpajojen juoksutukseen ja Miro-pohjien käyttöön

Digiasioinnin muutoksen työkalupakki tukee palvelulinjoja

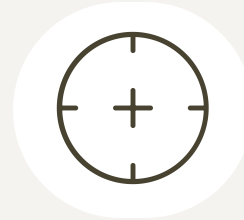
Käytännössä työkalupakki on kokoelma työpohjia, ohjeita ja kysymyslistoja, joiden avulla palvelulinja pystyy suunnittelemaan oman digiasiointinsa käyttöönottoa ja kehittämisspolkua digipalvelujen yhteyspäälliköiden ja TKI:n kehittämispäälliköiden tukemana. Lisäksi se mahdollistaa suunnitelmien luonnin keskenään samanmuotoisina ja yhteisellä tavalla.



**Tiekartta
digiasioinnin
toiminnallisuuksille**



**Käyttöön otettavat
käyttötapa-
ukset ja
kohderyhmät**



**Digiasioinnin
käytön tavoitteet ja
mittarit**



**Kehitystyöt, jotka
käynnistyvät
suunnittelun
lopputuloksena**

Lisäksi työn aikana tunnistetaan digiasiointiin käytössä olevia järjestelmiä ja liitännäisprosesseja

Kysymykset, joihin työkalupakin avulla haetaan vastauksia

- Ketä kaikkia muutos koskee? Onko muutos kaikille samanlainen, vai onko se eri ryhmille erilainen?
- Mitä tavoittelemme muutoksella? Miltä tuleva tila näyttää?
- Mitkä ovat muutoksen tuomat hyödyt konkreettisesti eri ryhmille?
- Milloin muutos ja sen eri vaiheet tapahtuvat?
- Miten iso kokonaisuus palastellaan pienemmiksi? Eli mitä eri vaiheita muutoksessa on?
- Miten johtoa ja lähijohtajia tuetaan muutosmatkassa? Mitkä ovat työkalu ylätasolla?
- Mitä tulee mitata, jotta saadaan toivottua muutosta aikaan? Miten muutosten etenemistä seurataan?

Näin etenemme kohti koko hyvinvointialueen tasoista käyttöönoton suunnitelmaa

Alustavat suunnitelmat palvelualueilla

HVA-tason suunnitelmat ja linjaukset

Aiemmin palvelualueiden kanssa tehtyä määrittelyä hyödynnetään työn pohjana, johon huomioidaan myös johdon viimeisimmät linjaukset.

Palvelualue- ja linjakohtaiset käyttöönottosuunnitelmat

Ikääntyneiden palvelut	Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Yhteiset sosiaali- ja terveysterveyst	Vammaispalvelut	KOPA - Asiointipalvelut
NAO, KAT, AP, SP	EHK, KOH, ERIT	AVO, STH, KUN, AIK, MTP, ASO	VAM	ASI

Suunnitelmia jatkotyöstetään työpajoissa palvelulinjajohdon ja avainhenkilöiden kanssa elo-syyskuun aikana.

HVA yhteinen käyttöönottosuunnitelma

Palvelualuekohtaiset suunnitelmat yhdistetään yhteiseksi käyttöönottosuunnitelmaksi syyskuun loppuun mennessä.

Työ toteutetaan palvelulinjakohhtaisten työpajojen avulla työnyrkin tukemana

Työpajan nimi	Agenda	Tavoitteet	Kesto
1. Digiasioinnin ensimmäisen aallon priorisoidut käyttötapaukset, kohderyhmät ja vaiheistus	- Alkusanat ja johdanto (15 min) - Ensimmäisten toiminnallisuuksien kohderyhmät ja tavoitteet (1,5 h) - Tiekartta toiminnallisuuksien käyttöönotolle (1,25 h)	Olemme kuvanneet digiasioinnin 1. aallon priorisoidut käyttötapaukset (chat, lomakkeet ja kiireettömät viestit). Tiedämme kenelle palvelu on ja olemme sanoittaneet hänen siitä saaman hyödyn. Olemme sopineet palvelujen tavoitteet ja ne ovat linjassa mahdollistamassa digiasioinnin visiota ja LUVN:n strategisia tavoitteita. Tavoitteille on yhdessä sovitut mittarit. Tiedämme milloin muutos ja sen eri vaiheet tapahtuvat sekä palastelleet kokonaisuuksia pienemmiksi välitavoitteiksi.	3 h
2. Digiasioinnin muut käyttötapaukset sekä niiden kohderyhmät ja vaiheistus	- Toisten toiminnallisuuksien kohderyhmät ja tavoitteet (1,5 h) - Tiekartta toiminnallisuuksien käyttöönotolle (1,5 h)	Olemme kuvanneet digiasioinnin muut käyttötapaukset. Tunnistamme mihin ylätasoon prosessiin palvelu liittyy. Tiedämme kenelle palvelu on ja olemme sanoittaneet hänen siitä saaman hyödyn. Olemme sopineet palvelujen tavoitteet ja ne ovat linjassa mahdollistamassa digiasioinnin visiota ja LUVN:n strategisia tavoitteita. Tavoitteille on yhdessä sovitut mittarit. Tiedämme milloin muutos ja sen eri vaiheet tapahtuvat sekä palastelleet kokonaisuuksia pienemmiksi välitavoitteiksi.	3 h
3. Muutoksen tarina ja resursoinnin suunnitelma	- Muutoksen narratiivi (1,5 h) - Resursointisuunnitelma (1,5 h)	Ymmärrämme paremmin tulevan muutoksen ja olemme sanoittaneet muutoksen tarinaa. Käyttöönoton osaamistarpeet, avaintekijät ja mahdolliset lisätekiijätarpeet on tunnistettu. Suunnitelman avoimet asiat on selvitetty ja täsmennetty. Työpajojen aikana koottu tiekartta on muodostunut palvelulinjan kehittämispoluksi.	3 h
4. Suunnitelman täydennys (varakerta)		Voimme viimeistellä kesken jääneitä osioita tai täydentää joitain tarvittavia tietoja.	2 h

Työpajat toteutetaan palvelulinjakohhtaisina. Tarvittaessa ne voi kuitenkin yhdistää esimerkiksi palvelutasoisiksi ja jakaa osallistujat työpajassa pienryhmiin.

Työpajat varaa ja fasilitoi lähtökohtaisesti palvelulinjan nimetty oper. vastuhenkilö.

Osallistujat koostuvat linjajohdosta ja muista tunnistetuista avainhenkilöistä. Muut osallistujat voivat olla esimerkiksi palvelulinjan esihenkilöitä tai ammattilaisia.



Työpajat

Työpajojen juoksutus

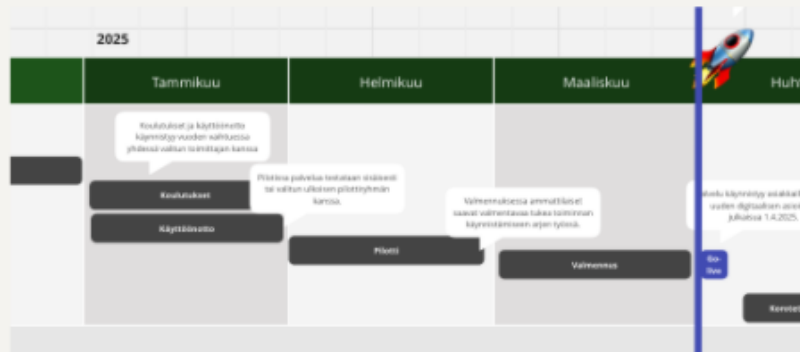
Työpajojen aikana kootaan palvelulinjakohtainen käyttöönottosuunnitelma

Suunnitelma sisältää seuraavat osa-alueet

1. Palvelukuvaukset

[illegible]

2. Kehittämisspolku



Pelkkä suunnitelmalomakkeiden täyttäminen ryhmässä ei aina herätä kaikkia osallistuvia ajattelemaan - tämän vuoksi suunnittelu tehdään Miro-työpohjien avulla, jotka ohjaavat suunnittelua työpajoissa osallistavalla ja hausalla tavalla.

Työpajan osallistujat työstävät asiaa erillisellä työalueella, jonka yhteydessä työpajan fasilitaattori täydentää lopullista suunnitelmapohjaa ryhmätyösten pohjalta.

3. Muutoksen kuvaus

Terme muscoliardi	
muscolo musculus = musculus musculus = musculus musculus = musculus	
musculus musculus = musculus musculus = musculus musculus = musculus	
musculus musculus = musculus musculus = musculus musculus = musculus	
musculus musculus = musculus musculus = musculus musculus = musculus	
musculus musculus = musculus musculus = musculus musculus = musculus	
Musculus musculi	
musculus musculus = musculus musculus = musculus	
musculus musculus = musculus musculus = musculus	
musculus musculus = musculus musculus = musculus	
musculus musculus = musculus musculus = musculus	
musculus musculus = musculus musculus = musculus	

4. Resurssisuunnitelma

Material	Rechts, je rechtek. anzahl (m ² /m ³)	Maßzahlen in m ² oder m ³ , je rechtek. anzahl (m ² /m ³)	Spezialmaße (m ² oder m ³)	Bezeichnung
Chalk	1. m ²	Rechtek. (m ²)		
	2. m ²			
	3. m ²			
Einzelmaße (m ²)	4. m ²			
	5. m ²			
	6. m ²			
	7. m ²			
Einzelmaße (m ³)	8. m ³			
	9. m ³			
	10. m ³			
	11. m ³			
Einzelmaße (m ⁴)	12. m ⁴			
	13. m ⁴			
	14. m ⁴			
	15. m ⁴			
Einzelmaße (m ⁵)	16. m ⁵			
	17. m ⁵			
	18. m ⁵			
	19. m ⁵			
Einzelmaße (m ⁶)	20. m ⁶			
	21. m ⁶			
	22. m ⁶			
	23. m ⁶			
Einzelmaße (m ⁷)	24. m ⁷			
	25. m ⁷			
	26. m ⁷			
	27. m ⁷			
Einzelmaße (m ⁸)	28. m ⁸			
	29. m ⁸			
	30. m ⁸			
	31. m ⁸			
Einzelmaße (m ⁹)	32. m ⁹			
	33. m ⁹			
	34. m ⁹			
	35. m ⁹			
Einzelmaße (m ¹⁰)	36. m ¹⁰			
	37. m ¹⁰			
	38. m ¹⁰			
	39. m ¹⁰			
Einzelmaße (m ¹¹)	40. m ¹¹			
	41. m ¹¹			
	42. m ¹¹			
	43. m ¹¹			
Einzelmaße (m ¹²)	44. m ¹²			
	45. m ¹²			
	46. m ¹²			
	47. m ¹²			
Einzelmaße (m ¹³)	48. m ¹³			
	49. m ¹³			
	50. m ¹³			
	51. m ¹³			
Einzelmaße (m ¹⁴)	52. m ¹⁴			
	53. m ¹⁴			
	54. m ¹⁴			
	55. m ¹⁴			
Einzelmaße (m ¹⁵)	56. m ¹⁵			
	57. m ¹⁵			
	58. m ¹⁵			
	59. m ¹⁵			
Einzelmaße (m ¹⁶)	60. m ¹⁶			
	61. m ¹⁶			
	62. m ¹⁶			
	63. m ¹⁶			
Einzelmaße (m ¹⁷)	64. m ¹⁷			
	65. m ¹⁷			
	66. m ¹⁷			
	67. m ¹⁷			
Einzelmaße (m ¹⁸)	68. m ¹⁸			
	69. m ¹⁸			
	70. m ¹⁸			
	71. m ¹⁸			
Einzelmaße (m ¹⁹)	72. m ¹⁹			
	73. m ¹⁹			
	74. m ¹⁹			
	75. m ¹⁹			
Einzelmaße (m ²⁰)	76. m ²⁰			
	77. m ²⁰			
	78. m ²⁰			
	79. m ²⁰			
Einzelmaße (m ²¹)	80. m ²¹			
	81. m ²¹			
	82. m ²¹			
	83. m ²¹			
Einzelmaße (m ²²)	84. m ²²			
	85. m ²²			
	86. m ²²			
	87. m ²²			
Einzelmaße (m ²³)	88. m ²³			
	89. m ²³			
	90. m ²³			
	91. m ²³			
Einzelmaße (m ²⁴)	92. m ²⁴			
	93. m ²⁴			
	94. m ²⁴			
	95. m ²⁴			
Einzelmaße (m ²⁵)	96. m ²⁵			
	97. m ²⁵			
	98. m ²⁵			
	99. m ²⁵			
Einzelmaße (m ²⁶)	100. m ²⁶			
	101. m ²⁶			
	102. m ²⁶			
	103. m ²⁶			
Einzelmaße (m ²⁷)	104. m ²⁷			
	105. m ²⁷			
	106. m ²⁷			
	107. m ²⁷			
Einzelmaße (m ²⁸)	108. m ²⁸			
	109. m ²⁸			
	110. m ²⁸			
	111. m ²⁸			
Einzelmaße (m ²⁹)	112. m ²⁹			
	113. m ²⁹			
	114. m ²⁹			
	115. m ²⁹			
Einzelmaße (m ³⁰)	116. m ³⁰			
	117. m ³⁰			
	118. m ³⁰			
	119. m ³⁰			
Einzelmaße (m ³¹)	120. m ³¹			
	121. m ³¹			
	122. m ³¹			
	123. m ³¹			
Einzelmaße (m ³²)	124. m ³²			
	125. m ³²			
	126. m ³²			
	127. m ³²			
Einzelmaße (m ³³)	128. m ³³			
	129. m ³³			
	130. m ³³			
	131. m ³³			
Einzelmaße (m ³⁴)	132. m ³⁴			
	133. m ³⁴			
	134. m ³⁴			
	135. m ³⁴			
Einzelmaße (m ³⁵)	136. m ³⁵			
	137. m ³⁵			
	138. m ³⁵			
	139. m ³⁵			
Einzelmaße (m ³⁶)	140. m ³⁶			
	141. m ³⁶			
	142. m ³⁶			
	143. m ³⁶			
Einzelmaße (m ³⁷)	144. m ³⁷			
	145. m ³⁷			
	146. m ³⁷			
	147. m ³⁷			
Einzelmaße (m ³⁸)	148. m ³⁸			
	149. m ³⁸			
	150. m ³⁸			
	151. m ³⁸			
Einzelmaße (m ³⁹)	152. m ³⁹			
	153. m ³⁹			
	154. m ³⁹			
	155. m ³⁹			
Einzelmaße (m ⁴⁰)	156. m ⁴⁰			
	157. m ⁴⁰			
	158. m ⁴⁰			
	159. m ⁴⁰			
Einzelmaße (m ⁴¹)	160. m ⁴¹			
	161. m ⁴¹			
	162. m ⁴¹			
	163. m ⁴¹			
Einzelmaße (m ⁴²)	164. m ⁴²			
	165. m ⁴²			
	166. m ⁴²			
	167. m ⁴²			
Einzelmaße (m ⁴³)	168. m ⁴³			
	169. m ⁴³			
	170. m ⁴³			
	171. m ⁴³			
Einzelmaße (m ⁴⁴)	172. m ⁴⁴			
	173. m ⁴⁴			
	174. m ⁴⁴			
	175. m ⁴⁴			
Einzelmaße (m ⁴⁵)	176. m ⁴⁵			
	177. m ⁴⁵			
	178. m ⁴⁵			
	179. m ⁴⁵			
Einzelmaße (m ⁴⁶)	180. m ⁴⁶			
	181. m ⁴⁶			
	182. m ⁴⁶			
	183. m ⁴⁶			
Einzelmaße (m ⁴⁷)	184. m ⁴⁷			
	185. m ⁴⁷			
	186. m ⁴⁷			
	187. m ⁴⁷			
Einzelmaße (m ⁴⁸)	188. m ⁴⁸			
	189. m ⁴⁸			
	190. m ⁴⁸			
	191. m ⁴⁸			
Einzelmaße (m ⁴⁹)	192. m ⁴⁹			
	193. m ⁴⁹			
	194. m ⁴⁹			
	195. m ⁴⁹			
Einzelmaße (m ⁵⁰)	196. m ⁵⁰			
	197. m ⁵⁰			
	198. m ⁵⁰			
	199. m ⁵⁰			
Einzelmaße (m ⁵¹)	200. m ⁵¹			
	201. m ⁵¹			
	202. m ⁵¹			
	203. m ⁵¹			
Einzelmaße (m ⁵²)	204. m ⁵²			
	205. m ⁵²			
	206. m ⁵²			
	207. m ⁵²			
Einzelmaße (m ⁵³)	208. m ⁵³			
	209. m ⁵³			
	210. m ⁵³			
	211. m ⁵³			
Einzelmaße (m ⁵⁴)	212. m ⁵⁴			
	213. m ⁵⁴			
	214. m ⁵⁴			
	215. m ⁵⁴			
Einzelmaße (m ⁵⁵)	216. m ⁵⁵			
	217. m ⁵⁵			
	218. m ⁵⁵			
	219. m ⁵⁵			
Einzelmaße (m ⁵⁶)	220. m ⁵⁶			
	221. m ⁵⁶			
	222. m ⁵⁶			
	223. m ⁵⁶			
Einzelmaße (m ⁵⁷)	224. m ⁵⁷			
	225. m ⁵⁷			
	226. m ⁵⁷			
	227. m ⁵⁷			
Einzelmaße (m ⁵⁸)	228. m ⁵⁸			
	229. m ⁵⁸			
	230. m ⁵⁸			
	231. m ⁵⁸			
Einzelmaße (m ⁵⁹)	232. m ⁵⁹			
	233. m ⁵⁹			
	234. m ⁵⁹			
	235. m ⁵⁹			
Einzelmaße (m ⁶⁰)	236. m ⁶⁰			
	237. m ⁶⁰			
	238. m ⁶⁰			
	239. m ⁶⁰			
Einzelmaße (m ⁶¹)	240. m ⁶¹			
	241. m ⁶¹			
	242. m ⁶¹			
	243. m ⁶¹			
Einzelmaße (m ⁶²)	244. m ⁶²			
	245. m ⁶²			
	246. m ⁶²			
	247. m ⁶²			
Einzelmaße (m ⁶³)	248. m ⁶³			
	249. m ⁶³			
	250. m ⁶³			
	251. m ⁶³			
Einzelmaße (m ⁶⁴)	252. m ⁶⁴			
	253. m ⁶⁴			
	254. m ⁶⁴			
	255. m ⁶⁴			
Einzelmaße (m ⁶⁵)	256. m ⁶⁵			
	257. m ⁶⁵			
	258. m ⁶⁵			
	259. m ⁶⁵			
Einzelmaße (m ⁶⁶)	260. m ⁶⁶			
	261. m ⁶⁶			
	262. m ⁶⁶			
	263. m ⁶⁶			
Einzelmaße (m ⁶⁷)	264. m ⁶⁷			
	265. m ⁶⁷			
	266. m ⁶⁷			
	267. m ⁶⁷			
Einzelmaße (m ⁶⁸)	268. m ⁶⁸			
	269. m ⁶⁸			
	270. m ⁶⁸			
	271. m ⁶⁸			
Einzelmaße (m ⁶⁹)	272. m ⁶⁹			
	273. m ⁶⁹			
	274. m ⁶⁹			
	275. m ⁶⁹			
Einzelmaße (m ⁷⁰)	276. m ⁷⁰			
	277. m ⁷⁰			
	278. m ⁷⁰			
	279. m ⁷⁰			
Einzelmaße (m ⁷¹)	280. m ⁷¹			
	281. m ⁷¹			
	282. m ⁷¹			
	283. m ⁷¹			
Einzelmaße (m ⁷²)	284. m ⁷²			
	285. m ⁷²			
	286. m ⁷²			
	287. m ⁷²			
Einzelmaße (m ⁷³)	288. m ⁷³			
	289. m ⁷³			
	290. m ⁷³			
	291. m ⁷³			
Einzelmaße (m ⁷⁴)	292. m ⁷⁴			
	293. m ⁷⁴			
	294. m ⁷⁴			
	295. m ⁷⁴			
Einzelmaße (m ⁷⁵)	296. m ⁷⁵			
	297. m ⁷⁵			
	298. m ⁷⁵			
	299. m ⁷⁵			
Einzelmaße (m ⁷⁶)	300. m ⁷⁶			
	301. m ⁷⁶			
	302. m ⁷⁶			
	303. m ⁷⁶			
Einzelmaße (m ⁷⁷)	304. m ⁷⁷			
	305. m ⁷⁷			
	306. m ⁷⁷			
	307. m ⁷⁷			
Einzelmaße (m ⁷⁸)	308. m ⁷⁸			
	309. m ⁷⁸			
	310. m ⁷⁸			
	311. m ⁷⁸			
Einzelmaße (m ⁷⁹)	312. m ⁷⁹			
	313. m ⁷⁹			
	314. m ⁷⁹			
	315. m ⁷⁹			
Einzelmaße (m ⁸⁰)	316. m ⁸⁰			
	317. m ⁸⁰			
	318. m ⁸⁰			
	319. m ⁸⁰			
Einzelmaße (m ⁸¹)	320. m ⁸¹			
	321. m ⁸¹			
	322. m ⁸¹			
	323. m ⁸¹			
Einzelmaße (m ⁸²)	324. m ⁸²			
	325. m ⁸²			
	326. m ⁸²			
	327. m ⁸²			
Einzelmaße (m ⁸³)	328. m ⁸³			
	329. m ⁸³			
	330. m ⁸³			
	331. m ⁸³			
Einzelmaße (m ⁸⁴)	332. m ⁸⁴			
	333. m ⁸⁴			
	334. m ⁸⁴			
	335. m ⁸⁴			
Einzelmaße (m ⁸⁵)	336. m ⁸⁵			
	337. m ⁸⁵			
	338. m ⁸⁵			
	339. m ⁸⁵			
Einzelmaße (m ⁸⁶)	340. m ⁸⁶			
	341. m ⁸⁶			
	342. m ⁸⁶			
	343. m ⁸⁶			
Einzelmaße (m ⁸⁷)	344. m ⁸⁷			
	345. m ⁸⁷			
	346. m ⁸⁷			
	347. m ⁸⁷			
Einzelmaße (m ⁸⁸)	348. m ⁸⁸			
	349. m ⁸⁸			
	350. m ⁸⁸			
	351. m ⁸⁸			
Einzelmaße (m ⁸⁹)	352. m ⁸⁹			
	353. m ⁸⁹			
	354. m ⁸⁹			
	355. m ⁸⁹			
Einzelmaße (m ⁹⁰)	356. m ⁹⁰			
	357. m ⁹⁰			
	358. m ⁹⁰			
	359. m ⁹⁰			
Einzelmaße (m ⁹¹)	360. m ⁹¹			
	361. m ⁹¹			
	362. m ⁹¹			
	363. m ⁹¹			
Einzelmaße (m ⁹²)	364. m ⁹²			
	365. m ⁹²			
	366. m ⁹²			
	367. m ⁹²			
Einzelmaße (m ⁹³)	368. m ⁹³			
	369. m ⁹³			
	370. m ⁹³			
	371. m ⁹³			
Einzelmaße (m ⁹⁴)	372. m ⁹⁴			
	373. m ⁹⁴			
	374. m ⁹⁴			
	375. m ⁹⁴			
Einzelmaße (m ⁹⁵)	376. m ⁹⁵			
	377. m ⁹⁵			
	378. m ⁹⁵			
	379. m ⁹⁵			
Einzelmaße (m ⁹⁶)	380. m ⁹⁶			
	381. m ⁹⁶			
	382. m ⁹⁶			
	383. m ⁹⁶			
Einzelmaße (m ⁹⁷)	384. m ⁹⁷			
	385. m ⁹⁷			
	386. m ⁹⁷			
	387. m ⁹⁷			
Einzelmaße (m ⁹⁸)	388. m ⁹⁸			
	389. m ⁹⁸			
	390. m ⁹⁸			

Työpajat toteutetaan elosyyskuussa 2024 ja niitä tukee perustetut digiasioinnin työryhmit

Työpajojen työskentely tehdään työstöpohjalla

Pohjien perusrakenne jakautuu fasilitaattorin ja työpajaan osallistuvien työalueisiin



Mahdollisia ennakotehtäviä osallistujille ennen työpajoja

Ennakotehtäviä voi jakaa tarpeen mukaan

Tehtäviä ennen työpajaa

- Tutustu käytettävään työkaluun Miroon
- Tutustu aiheeseen
- Tunnista mahdolliset nykyiset tai tulevat lomakkeet, joita voitaisiin viedä uudelle asiointialustalle
- Käy keskustelua digiasioinnista omassa tiimissä/yksikössä
- Käy läpi mahdollisia benchmarkkeja muilta hyvinvointialueilta – miten siellä on tuotu digitaalisia ratkaisuja palvelualueellanne?

- Alkusanat ja johdanto (15 min)
- Osioiden 1-3 työstö ja kehittämisspolun täyttäminen (2,5 h)

Tarvittaessa tauko työn aikana

Työpaja 1 yleiskatsaus



- Ensimmäisessä työpajassa työstetään osiot 1-3 (Chat-, kiireettömien viestien- ja lomakkeiden määrittely). Lisäksi jokaisen osion jälkeen laaditaan ko. palvelun kehittämisspolku (aikajana).
- Työpajan jälkeen olemme kuvanneet digiasioinnin 1. aallon priorisoidut käyttötapaukset. Tunnistamme mihin ylätason prosessiin palvelu liittyy. Tiedämme kenelle palvelu on ja olemme sanoittaneet hänen siitä saaman hyödyn. Olemme sopineet palvelujen tavoitteet ja ne ovat linjassa mahdollistamassa digiasioinnin visiota ja LUVN:n strategisia tavoitteita. Tavoitteille on yhdessä sovitut mittarit. Tiedämme milloin muutos ja sen eri vaiheet tapahtuvat sekä palastelleet kokonaisuuksia pienemmiksi välitavoitteiksi.

1. Palvelun perustiedot

KÄYTTÖTAPAUKSET, JOISSA VOISIMME PALVELLA CHATIN KAUTTA...

Tunnista tilanteet ja käyttötapaukset, joissa asiakas voisi asioida chatin kautta.

Kuvaa käyttötapaus ja asiakkaan tarve asiakkaan näkökulmasta muodossa <toimijana> haluan <toiminto> jotta <tavoite>.

Ennen asiakkuutta

Asiakkuuden aikana

Asiakkuuden ohjaaminen

CHAT-PALVELUN NIMI...

Nimeä tunnistamasi chat-palvelut. Jos asiakkaalle näkyvä nimi on eri kun sisäinen nimitys palvelulle, kerro myös se.

PALVELU PÄHKINÄNKUORESSA...

Miten kuvailisit palvelua? Mistä asiakkaalle olennaisista osista se koostuu? Mitä arvoa se antaa?

PALVELU KUULUU OSAKSI...

Mihin pääprosessiin, palveluun tai palvelupolkuun tämä liittyy?

1.1. + 1.3.

1. Palvelun perustiedot

Käyttötapaukset

- Pyydä osallistujia pohtimaan itsenäisesti esimerkiksi 5 min erilaisia käyttötapauksia omalla palvelulinjalla, jossa voitaisiin tarjota palvelua ko. palvelun kautta.
- Ideointi jaetaan kolmeen eri asiakasohjauksen vaiheeseen: ennen asiakkuutta, asiakkuuden aikana ja asiakkuuksien ohjaus. Esimerkkejä kustakin vaiheen toiminnosta on esitetty osion alla olevassa ohjeboksissa.
- *Esimerkki: Työikäisenä naisena tarvitsen nopeaa apua virtsaamisen sattumiseen.*

Palvelun nimi

- Muodostakaa käyttötapauksesta palvelun nimi - valitkaa osallistujien kesken haluamanne määrä palveluita ideoiduista käyttötapauksista, joita lähdetään määrittelemään tarkemmin. Yksi palvelu per vaakarivi. Pohjaan on asetettu valmiiksi tilaa viidelle eri palvelulle, mutta voitte myös tarvittaessa luoda rivejä lisää.
- *Esimerkki: Päivystysapu*

Palvelun kuvaus

- Kuvatkaa palvelua lyhyesti – voitte taas käyttää hetken itsenäisenä pohdintana, jonka jälkeen keskustelu vedetään yhteen ja kirjauksia tarkennetaan/ryhmitellään.
- *Esimerkki: Kun harkitset lähtöä päivystykseen, ota ensin yhteyttä Päivystysapuun. Ottamalla ensin yhteyttä chatissä, saat yksilöllistä ja oireidesi mukaista ohjeistusta ja apua.*

Palvelu osana pääprosessia, palvelua tai polkua

- Tunnistakaa mihin pääprosessiin, palveluun tai polkuun ko. palvelu liittyy.
- *Esim. Päivystysprosessi*



2. Asiakkaan kuvaus

PALVELUN ESISIJAINEN ASIAKAS ON... Mille asiakasryhmälle/ryhmille kyseinen chat-palvelu on tarkoitettu?	HÄNELLE ON TÄRKEÄÄ... Mikä tälle asiakkaalle on tärkeää? Mitä hän arvostaa?	TÄMÄ MUUTTUU, TÄMÄ SÄILYY... Mikä muuttuu asiakkaan näkökulmasta? Mikä pysyy samana?	
		<i>Muuttuu</i>	<i>Pysyy samana</i>
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 
   	    	 	 

2. Asiakkaan kuvaus

Asiakas

- Pyydä osallistujia pohtimaan esim. itsenäisesti n. 5 min ketä asiakasryhmiä palvelu koskettaa. Vedä keskustelun kautta yhteen ja täsmentäkää kirjauksia.
- Ideointi jaetaan kolmeen eri asiakasohjauksen vaiheeseen: ennen asiakkuutta, asiakkuuden aikana ja asiakkuuksien ohjaus. Esimerkkejä kustakin vaiheen toiminnosta on esitetty osion alla olevassa ohjeboksissa.
- *Esimerkki: Työikäinen ja ikääntynyt.*

Asiakasarvo

- Pyydä osallistujia pohtimaan esim. itsenäisesti n. 5 min mikä asiakkaalle on tässä digipalvelussa tärkeää. Vedä keskustelun kautta yhteen ja täsmentäkää kirjauksia.
- *Esimerkki: Nopea vastaus ongelmaan, saa suoraan tarvitsemansa reseptin.*

Muuttuvat ja säilyvät osat

- Kuvatkaa asiakkaan muutosta – mikä muuttuu, mikä pysyy samana? Voit taas pyytää osallistujia pohtimaan asiaa itsenäisesti ja sen jälkeen keskustelun kautta täsmentää kirjauksia.
- *Esimerkki: Ennen laitoin viestin Omaolon kautta.*

3. Nykyiset ratkaisut

Jos palvelua toteutetaan jo nykyisellään jollain digitaalisella työkalulla, merkitse se alle
Väritä/ympyröi järjestelmä(t)

Akseli	Apotti/Maisa	Buddy Healthcare
DF / Oma-perhe ja omaolo	CaseM lomakepalvelu	
Digihyvinvointi, chat ja hoivakotiportaali	Klinik Access	
Forsante/Antikoagulaatio	Ella-sovellus	
Duodecim/Star, omahoito ja terveyskirjasto	Kantapalvelut-OmaKanta	
HUS, koronarokotusajanvaraus, koronabotti ja koronatietoni		
Elämän korttipakka	HUS terveystyökalu, digihoitopolut	
Hyvinvointikartasto	Proconsona omni 360 easiointi	
HUS, Interventionavigaattori ja terapianavigaattori	Perhepolku.fi	
Lifecare / kansalaisen terveyspalvelu	Pegasos eAsiointi	
PSOP / Parastapalvelu.fi	WinHit / Hitportal	
SosiaaliEffic / LifeCare omapalvelu	VideoVisit etähoiva ja etävastaanotto	
Muu		

Tarkenna tarvittaessa

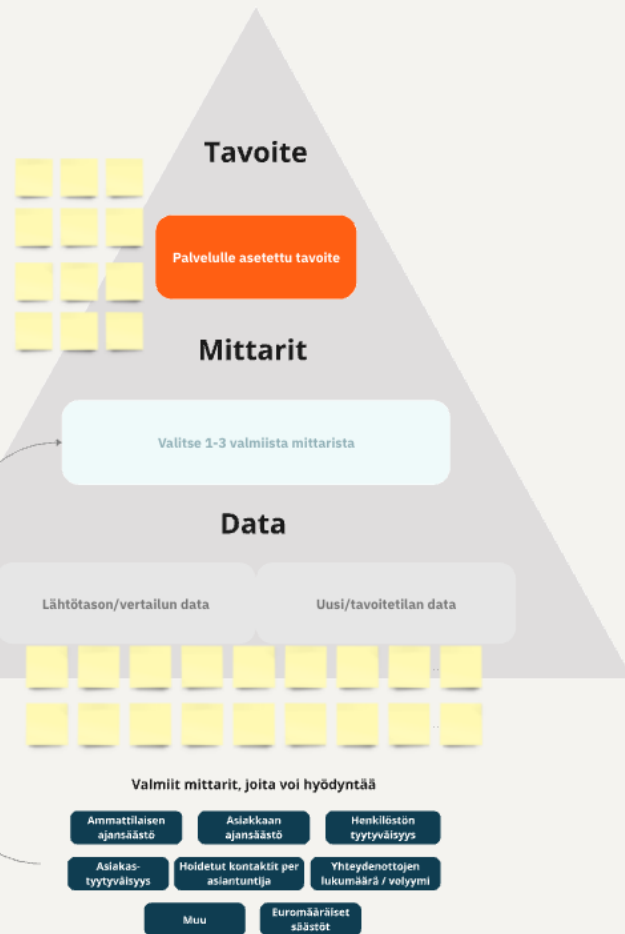
3. Nykyiset ratkaisut

Nykyiset työkalut

- Tunnistakaa kaikki nykyiset työkalut, joita nyt määritettyihin palveluihin käytetään ko. palvelulinjalla. Jos nykyisiä digitaalisia palveluja ei ole käytössä, voitte hypätä tämän osion yli.
- Tarkenna tarvittaessa post-it lappujen avulla, esim. miltä osin työkalua käytetään, onko se vain tietyillä alueilla käytössä, onko palvelu nykyisellään jakautunut useampaan työkaluun jne.
- Esimerkki: CaseM lomakepalvelu ja DF/Oma-perhe ja omaolo*

4. Tavoitteet ja mittarit

Määrittele palvelulle tavoite, mittarit ja mitä dataa mittarissa voitaisiin käyttää.



4. Tavoitteet ja mittarit

Tavoite

- Pyydä osallistujia pohtimaan esim. itsenäisesti n. 5 min ko. palveluun asetettavia tavoitteita. Tässä osiossa asetetaan tavoite kaikkiin palvelulinjan chat-palveluihin koskevia tavoitteita, oli määriteltyjä palveluita vain yksi tai viisi. Vedä keskustelun kautta yhteen ja täsmentäkää kirjauksia.
- *Esimerkki: Asiakas saa avun nopeasti, chat-asiointi palveluumme on mahdollista läpi hyvinvointialueen, ammattilaisen työ on helppoa ja sujuvaa.*

Mittarit

- Määritelkää mittarit tavoitteiden seuraamiseksi. Hyödynnä pohjassa olevia valmiita mittareita, jos ne soveltuvat ko. tavoitteen seurantaan. Voitte myös tunnistaa omia mittareita.
- *Esimerkki: Ammattilainen hoitaa N kontaktia päivässä.*

Data

- Tunnistakaa data, jota mittarissa voitaisiin käyttää. Pohjassa on osiot lähtötason/nykytilan datalle sekä uudelle, tavoitetilan datalle. Ryhmittele tunnistamanne datalähteet tämän perusteella.
- *Esimerkki: Uudelta alustalta saatava data chat-palvelusta.*

5. Toiminnan muutos

CHAT-PALVELUN TARJOAMISEEN OSALLISTUU SEURAAVAT AMMATTILAISET...

Mitä ammattilaisryhmiä palvelu koskettaa?

Mikä ammattilaiselle on tärkeää chatin käytössä? Miten hänen työn sujuvuus voidaan huomioida?

Mikä muuttuu ammattilaisen näkökulmasta? Mikä pysyy samana?



ENNEN CHATIN KÄYTTÖÖNOTTOA MEIDÄN TULEE VIELÄ TARKENTAA JA TEHDÄ...

Mitä asioita palvelusta pitää vielä tarkemmin määritellä? Mitä asioita pitää vielä edistää palvelulinjalla?

KÄYTTÖÖNOTON YHTEYDESSÄ TAI SEN JÄLKEEN VOIMME LUOPUA...

Toimintatavoista, tehtävistä, yhteydenottokanavista, palveluista, järjestelmistä jne..

5. Toiminnan muutos

Ammattilaiset

- Tunnistakaa palveluun osallistuvat ammattilaiset. Voitte tunnistaa myös ammattilaisia, jotka osallistuvat palveluun välillisesti. Jos olette tunnistaneet useita osapalveluita (esim. useita erilaisia chat-linjoja), eritellä niitä tarvittaessa jos ammattilaiset ovat näissä eri.
- Kirjatkaa ammattilaiselle tärkeitä asioita palvelun käytössä. Keskustelkaa esim. miten työtä voidaan sujuvoittaa ja mitä on tärkeää ottaa huomioon.
- Arvioikaa mikä ammattilaisen näkökulmasta muuttuu ja mikä pysyy samana.
- Esimerkki: Palveluun osallistuu palvelulinjan N hoitajat NN tiimistä. Ammattilaiselle tärkeää on järjestelmän sujuvuus, hyvät ohjeet erilaisiin tyypillisiin asiakastilanteisiin, AD-kirjautuminen. Ammattilaiselle suurin muutos on uuden työkalun käyttöönotto, peruselementit pysyvät samana vaikka asiointikanava muuttuu.*

Tarkennettavat asiat ja tehtävälista

- Keskustelkaa mitä palvelun käyttöönotto palvelulinjalla konkreettisesti vaatii. Minkä määrittelyä pitää vielä jatkaa? Vaatiiko joku toimintamalli tai prosessin suunnittelu vielä työtä ja sidosryhmien osallistamista? Kirjatkaa tehtäviä ylös ja miettikää myös kuka niitä voisi edistää. Viekö näitä soveltuvin osin aikatauluttaen kehittämispöydälle.
- Esimerkki: Järjestetään yhteistyökokous yksikön N ja Y kanssa, jossa prosessimuutokset käydään läpi, kuvataan uusi palveluprosessi, suunnitellaan resurssimuutokset*

Luovuttavat asiat

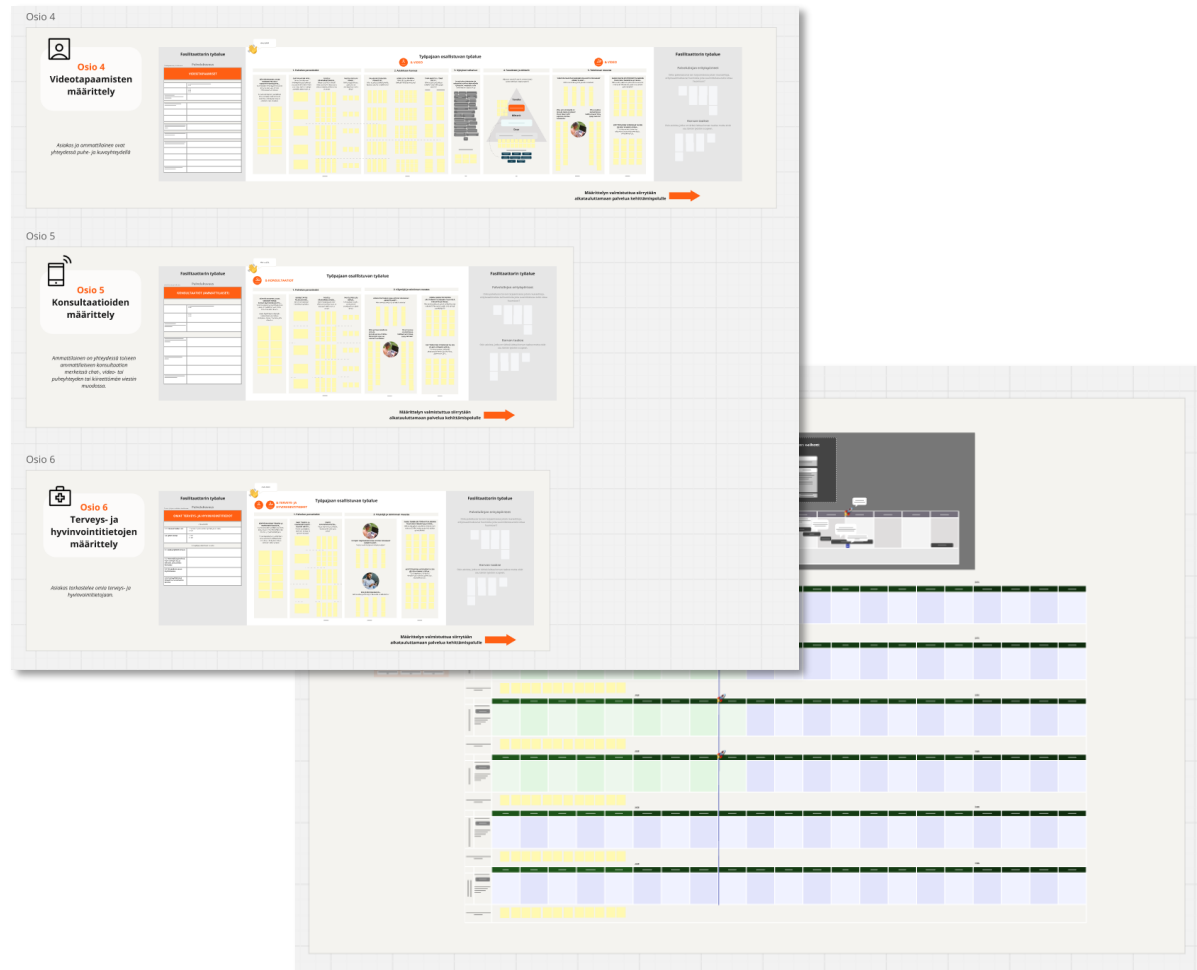
- Keskustelkaa mahdollistaako / ohjaako palvelun käyttöönotto jonkin luopumiseen. Kirjatkaa näitä ja viekö ne soveltuvin osin aikatauluttaen kehittämispöydälle.
- Esimerkki: Järjestelmään N manuaalinen kirjaaminen yhteydenoton yhteydessä voidaan lopettaa, kun asiointialusta kerää raportointia varten yhteydenottojen tiedot automaattisesti.*

Työpaja 2 yleiskatsaus

Työpajan suositeltu kesto 3 h

- Alkusanat ja johdanto (5 min)
- Osioiden 4-6 työstö ja kehittämispolun täyttäminen (2,75 h)

Tarvittaessa tauko työn aikana



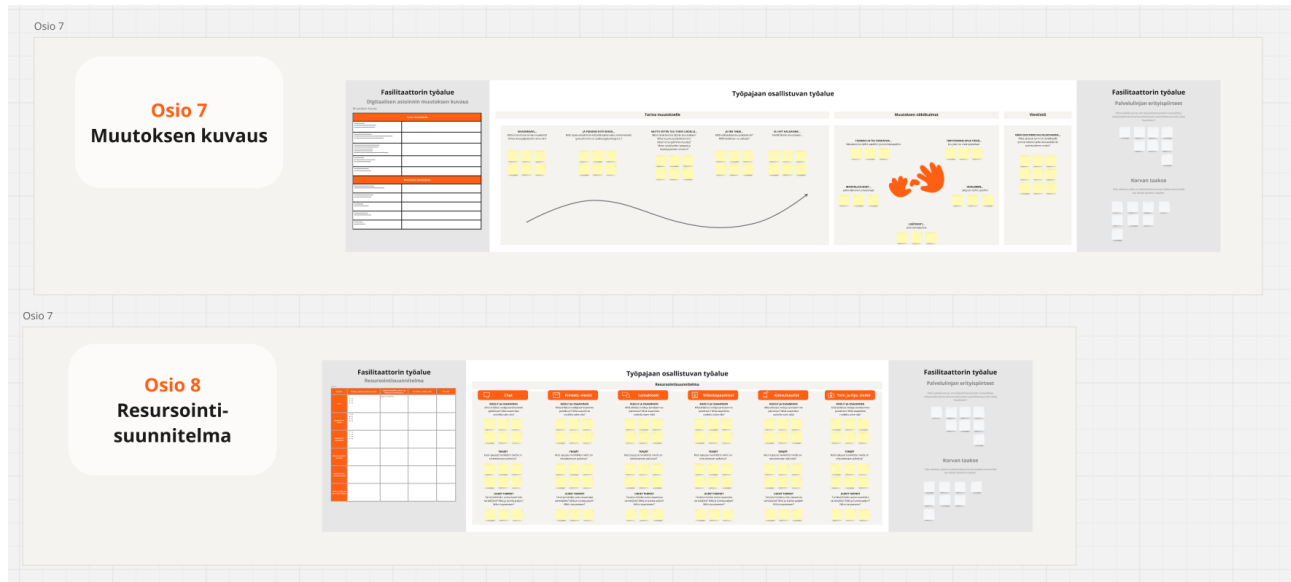
- Toisessa työpajassa työstetään osiot 4-6 (Videotapaamisten-, konsultaatioiden- ja terveys- ja hyvinvointitietojen määrittely). Lisäksi jokaisen osion jälkeen laaditaan ko. palvelun kehittämispolku (aikajana). Pohjat vastaavat pääosin 1. työpajan pohjia, mutta osa niistä on suppeampia.
- Työpajan jälkeen olemme kuvanneet digiasioinnin muut käyttötapaukset. Tunnistamme mihin ylätason prosessiin palvelu liittyy. Tiedämme kenelle palvelu on ja olemme sanoittaneet hänen siitä saaman hyödyn. Olemme sopineet palvelujen tavoitteet ja ne ovat linjassa mahdollistamassa digiasioinnin visiota ja LUVN:n strategisia tavoitteita. Tavoitteille on yhdessä sovitut mittarit. Tiedämme milloin muutos ja sen eri vaiheet tapahtuvat sekä palastelleet kokonaisuuksia pienemmiksi välitavoitteiksi.

Työpaja 3 yleiskatsaus

Työpajan suositeltu kesto 3 h

- Johdanto (5 min)
- Osioden 7 ja 8 työstö (2,5 h)

Tarvittaessa tauko työn aikana



- Kolmannessa työpajassa työstetään osiot 7 ja 8 (Muutoksen kuvaus ja resursointisuunnitelma).
- Työpajan jälkeen ymmärrämme paremmin tulevan muutoksen ja olemme sanoittaneet muutoksen tarinaa. Käyttöönoton osaamistarpeet, avaintekijät ja mahdolliset lisätehtävät on tunnistettu. Suunnitelman avoimet asiat on selvitetty ja täsmennetty. Työpajojen aikana koottu tiekartta on muodostunut palvelulinjan kehittämispoluksi.

1. Tarina muutokselle

Tarina muutokselle

- Keskustelkaa ryhmänä (tai ensin n. 5 min itsenäisesti) jokainen muutoksen tarinan vaihe läpi ja kirjatkaa ylös keskustelunne huomioid. Miten toimimme ennen muutosta ja mikä siinä oli hyvää? Millaisia muutoksia on tapahtunut ja millaisia vaikutuksia niillä on ollut? Mikä toimii ajurina ja motivaattorina muutokselle?

Tarina muutokselle

AIKAISEMMIN... Miten toimimme ennen muutosta? Miten asiat järjestettiin aiemmin?	JA PIDIMME SIITÄ KOSKA... Mitä hyviä vaikutuksia entisellä toiminnalla oli esimerkiksi työkuultuuriin tai asiakastytytyvyyteen?	MUTTA SITTEN TULI TARVE UUELLE... Miksi tarvitsemme tämän muutoksen? Mikä muuttui ympärillämme? Miten oma työomme muuttui? Miten asiakkaiden tarpeet ja käyttäytymisen muuttui?	JA SEN TAKIA... Mitä vaikutuksia muutoksella oli? Mihin kaikkeen se vaikutti?	ELI NYT HALUAMME... Tehdä tämän muutoksen...



2. Muutoksen näkökulmat

Muutoksen näkökulmat

- Keskustelkaa ryhmänä (tai ensin n. 5 min itsenäisesti) jokainen muutoksen tarinan vaihe läpi ja kirjatkaa ylös keskustelunne huomioit. Miten ryhmänä ja yksilönä tuemme uutta toimintaa? Millaisia mahdollisuuksia muutoksessa tunnistamme? Tarvitsemmeko jotain lisätietoja tai apua? Onko muutokseen liittyen jotain huolia?

Muutoksen näkökulmat

TUEMME UUTTA TOIMINTAA...
Sitoudumme näihin asioihin ja toimintatapoihin

TARVITSEMME APUA TÄSSÄ...
Jos jokin on vielä epäselvää

MAHDOLLISUUDET...
Jotka olemme tunnistaneet

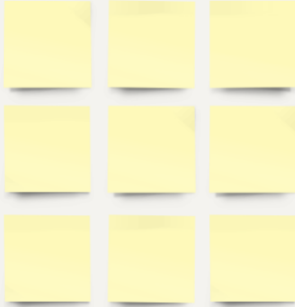
HUOLEMME...
Liittyvät näihin asioihin

LISÄTIEDOT...
Joita tarvitsemme

Viestintä

NÄIN VIESTIMME PALVELUISTAMME...

Mikä sana tai termi on asiakkaalle
ymmärrettävin ja/tai kansankielisin
palveluidenne osalta?



3. Muutoksen näkökulmat

Viestintä

- Keskustelkaa ja kirjatkaa ylös näkökulmia palvelulinjanne palveluista viestimiseen. Onko palvelulinjalla tai digiasiointiin vietävissä palveluissa jotain sellaista, jossa on eroja kun puhumme ammattikielellä vs. asiakkaan termeillä?

4. Resursointisuunnittelu

Resursointisuunnitelma

- Tunnistakaa jokaiseen palvelun toteuttamiseen tarvittavat roolit, osaaminen, tekijät ja mahdolliset uudet resurssitarpeet.

Resursointisuunnitelma

Chat

ROOLIT JA OSAAMINEN

Mitä erilaisia rooleja tarvitsemme palveluun? Mitä osaamista rooleilla tulee olla?

TEKIJÄT

Ketä nykyisiä henkilöitä meillä on toteuttamaan palvelua?

UUDET TARPEET

Tarvitsemmeko uutta osaamista tai tekijöitä? Mitä ja kuinka paljon? Mihin tarpeeseen?

Kilireett. viestit

ROOLIT JA OSAAMINEN

Mitä erilaisia rooleja tarvitsemme palveluun? Mitä osaamista rooleilla tulee olla?

TEKIJÄT

Ketä nykyisiä henkilöitä meillä on toteuttamaan palvelua?

UUDET TARPEET

Tarvitsemmeko uutta osaamista tai tekijöitä? Mitä ja kuinka paljon? Mihin tarpeeseen?

Lomakkeet

ROOLIT JA OSAAMINEN

Mitä erilaisia rooleja tarvitsemme palveluun? Mitä osaamista rooleilla tulee olla?

TEKIJÄT

Ketä nykyisiä henkilöitä meillä on toteuttamaan palvelua?

UUDET TARPEET

Tarvitsemmeko uutta osaamista tai tekijöitä? Mitä ja kuinka paljon? Mihin tarpeeseen?

Videotapaamiset

ROOLIT JA OSAAMINEN

Mitä erilaisia rooleja tarvitsemme palveluun? Mitä osaamista rooleilla tulee olla?

TEKIJÄT

Ketä nykyisiä henkilöitä meillä on toteuttamaan palvelua?

UUDET TARPEET

Tarvitsemmeko uutta osaamista tai tekijöitä? Mitä ja kuinka paljon? Mihin tarpeeseen?

Konsultaatiot

ROOLIT JA OSAAMINEN

Mitä erilaisia rooleja tarvitsemme palveluun? Mitä osaamista rooleilla tulee olla?

TEKIJÄT

Ketä nykyisiä henkilöitä meillä on toteuttamaan palvelua?

UUDET TARPEET

Tarvitsemmeko uutta osaamista tai tekijöitä? Mitä ja kuinka paljon? Mihin tarpeeseen?

Terv. ja hyv. tiedot

ROOLIT JA OSAAMINEN

Mitä erilaisia rooleja tarvitsemme palveluun? Mitä osaamista rooleilla tulee olla?

TEKIJÄT

Ketä nykyisiä henkilöitä meillä on toteuttamaan palvelua?

UUDET TARPEET

Tarvitsemmeko uutta osaamista tai tekijöitä? Mitä ja kuinka paljon? Mihin tarpeeseen?

21



Lisämateriaalia muutoksen johtamiseen

Luonnos viestipohjasta uusille osallistujille ja työpajakutsuihin – näitä saa vapaasti muokata!

Etukäteisviesti uudelle osallistujalle

Joka ei ole ollut aiemmassa työstössä mukana

Hei!

Sinut on nimetty mukaan palvelulinjasi digiasioinnin suunnittelutyöhön. Mahtavaa että saamme sinut työhön mukaan!

Haluamme LUVN:ssa olla edelläkävijä digitaalisten sovellusten ja teknologian hyödyntämisessä. Palvelustrategiassamme linjataan, että rakennamme asiakkaalle kattavan digitaalisen asiointin kokonaisuuden vuoteen 2026 mennessä. Otamme parhaillaan isoja harppauksia kohti tätä tavoitetta.

Kesälomien jälkeen elo-syyskuussa toteutetaan neljä työpajaa, joiden aikana kokoamme yhdessä *<palvelulinjan nimi>* ensimmäisen vaiheen digiasioinnin käyttöönottosuunnitelman ja sitä seuraavan kehittämispolun. Työn pohjana hyödynnämme 2023 kerättyjä palvelulinjakohtaisia määrityksiä. Työskentely on osallistavaa ja sitä tehdään lähtökohtaisesti virtuaalisesti. Saat pian kutsut seuraaviin työpajoihin:

1. Digiasioinnin ensimmäisen aallon priorisoidut käyttötapaukset, kohderyhmät ja vaiheistus
2. Digiasioinnin muut käyttötapaukset sekä niiden kohderyhmät ja vaiheistus
3. Digiasioinnin tavoitteet, hyödyt ja mittarit palvelulinjoilla
4. Resursointi ja suunnitelman täydennys kehittämispoluksi

Olemme luoneet työskentelyä varten Teams-tilan, joka löytyy täältä: *<linkki palvelulinjakohtaiseen Teams-tilaan>*.

Olethan yhteydessä, jos tulevaan työskentelyyn liittyy jotain kysymyksiä.

Ystävällisin terveisin, *<oma nimi>*

Työpajakutsu

Otsikko: *<työpajan nimi, palvelulinjan nimi>*

Tämä on varaus työpajalle, jossa työstetään *<palvelulinjan nimi>* digiasioinnin käyttöönottoa. Työpajan aiheena on *<työpajan aihe, palvelulinjan nimi>*.

Työpajan jälkeen olemme *<työpajan tavoite>*.

Työpaja toteutetaan Teamsillä. Toivomme osallistumisenne priorisointia tähän työpajaan.

Palvelulinjojen kanssa toteutetaan elo-syyskuussa työpajasarjat, joiden aikana kootaan yhdessä palvelulinjakohtainen digiasioinnin käyttöönottosuunnitelma ja kehittämispolku. Työpajasarjassa on neljä työpajaa, joiden aikana suunnitelma rakentuu osa-alueittain yhteistyöskentelyn avulla. Toteutettavat suunnitelmat edistävät konkreettisesti tavoitettamme, jossa toisimme LUVN:n ensimmäisen vaiheen digiasioinninpalvelut alueen asukkaiden käyttöön huhtikuussa 2025.

Ystävällisin terveisin, *<oma nimi>*

Mitä tarvitsemme käyttöönottoa varten?

Palvelulinjakohtaisesti

- Käyttöön otettavien palveluiden määrittely
 - Mikä palvelu ja miltä osin se tuodaan digialustalle
 - Käyttötapaukset, prosessikuvaukset, toimintamallit (ammattilainen/asiakas)
 - Mikä muuttuu ja mikä pysyy samana
 - Mille asiakasryhmälle ko. digitaalinen palvelu on tarkoitettu ja mikä hänelle on tärkeää
 - Palvelu osana toiminnan prosesseja/palvelupolkuja ja käyttöönoton vaikutus niihin
 - Palvelun reunaehdot, erityisvaatimukset ja huomiot
- Käyttöönoton tavoitteet, hyödyt ja mittarit
- Käyttöönoton vaiheistus, välitavoitteet, kehittämisspolun kuvaus
- *Käyttöönoton hahmottelun käytännön tasolla yksiköittäin/palveluittain*
 - *Käytössä olevat työvälineet, testaus, tietoturva- ja suoja, työntekijöiden arki ja digitaalisen palvelun vaikutus, tukikanavat ja -tarpeet jne.*
- *Palvelun huomiot viestintäsuunnitteluun*
- *Vanhojen digiasioinnin järjestelmien exit-suunnitelma*

Koko HVA

- Digiasioinnin alusta
- Ohjaus, ylätasen linjaukset, muutoksen johtaminen ja käyttöönoton tuki
- Riskit, riippuvuudet ja niiden hallinta
- Parhaat käytännöt ja tiedon jako
- Resurssit ja budjetti
- Viestintä ja markkinointi (sis. Ja ulkoinen)
- Sidosryhmät ja toimintaympäristö
- Testausrakenteet ja toimintatavat
- Koulutukset ja muu henkilöstön kyvykkyyksien kasvatus
- Vanhojen digiasioinnin järjestelmien alasajo

Viestinnän tuki- ja muistilistaa

- Ihmiset eivät pysty lukemaan ajatuksiasi -> Sinun täytyy kertoa heille mitä heiltä odotat
- Jos ihmiset eivät tiedä jotain, he alkavat spekuloida ja arvailla -> Pidä heidät ajan tasalla ennakoivasti
- Ole aina rehellinen vaikeissa tilanteissa – muista osoittaa, että sinulla on tai teillä tulee olemaan ratkaisu
- Pidä viesti yksinkertaisena ja lyhyenä – aloita pääasialla ja kiteytä tarvittut toimenpiteet jne.
- Suunnittele ja ole johdonmukainen – lisää muistutuksia kalenteriisi varmistaaksesi, että muistat viestiä

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Västra Nylands välfärdsområde

Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@luhyvinvointialue](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@LUhyvinvointi](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)