

Palvelulinjat toteuttavat muutossuunnittelun elo-syyskuun 2024 aikana - suunnittelua tuetaan näissä työpajoissa

Työpajat jakautuvat palvelulinjasta riippuen noin 2-4 työpajaan



Työpajakokonaisuus ja työpajojen sisältö

Työpaja 1 – Ensimmäiset toiminnallisuudet + tiekartta (3 h)

Agenda

- Ensimmäisten toiminnallisuuksien kohderyhmät ja tavoitteet (1,5 h)
- Tiekartta toiminnallisuuksien käyttöönotolle (1,5 h)

Tavoitteet

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.

Työpaja 2 – Toiset toiminnallisuudet + tiekartta (3 h)

Agenda

- Toisten toiminnallisuuksien kohderyhmät ja tavoitteet (1,5 h)
- Tiekartta toiminnallisuuksien käyttöönotolle (1,5 h)

Tavoitteet

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 – Muutoksen tarina + resursointisuunnitelma (3 h)

Agenda

- Muutoksen narratiivi (1,5 h)
- Resursointisuunnitelma (1,5 h)

Tavoitteet

Ymmärrämme paremmin tulevan muutoksen ja olemme sanoittaneet muutoksen tarinaa. Käyttöönoton osaamistarpeet, avaintekijät ja mahdolliset lisätekijätarpeet on tunnistettu. Suunnitelman avoimet asiat on selvitetty ja täsmennetty. Työpajojen aikana koottu tiekartta on muodostunut palvelulinjan kehittämispoluksi.

Työpaja 4 – Varakerta (2 h)

Voimme viimeistellä kesken jääneitä osioita tai täydentää joitain tarvittavia tietoja.

Työpajojen aikana kootaan palvelulinjakohtainen käyttöönottosuunnitelma

Suunnitelma sisältää seuraavat osa-alueet

1. Palvelukuvaukset

Chat

1. Perustiedot

1.1. Käyttöönotettavan palvelun nimi

1.2. Lyhyt kuvaus palvelusta

1.3. Asiakkaalle näkyvä nimi palvelusta digitaalisessa, jos eri kuin yllä oleva palvelun nimi

2. Käyttöönotuksen kuvaus

2.1. Asiakaryhmä, jolle palvelua ensisijaisesti tarkoitetaan

2.2. Ammattiryhmä tai muut toimijat (jok. ja yhteiset), jotka palvelua koskevat

2.3. Kuvaa jatkuvan prosessin/ajankäytön/palvelun, johon käyttöönotto liittyy

2.4. Kuvaa käyttöönottoa logistiikkajärjestelmän (esim. kassa) näkökulmasta

2.5. Kuvaa käyttöönottoa asiakasominaisen (ammattilaisen) näkökulmasta

2.6. Miten palvelu toteutetaan ja integroidaan julkaisun digitaalisella työkalulla? Jos kyllä, millä?

3. Käyttöönotuksen seuranta ja mittaus

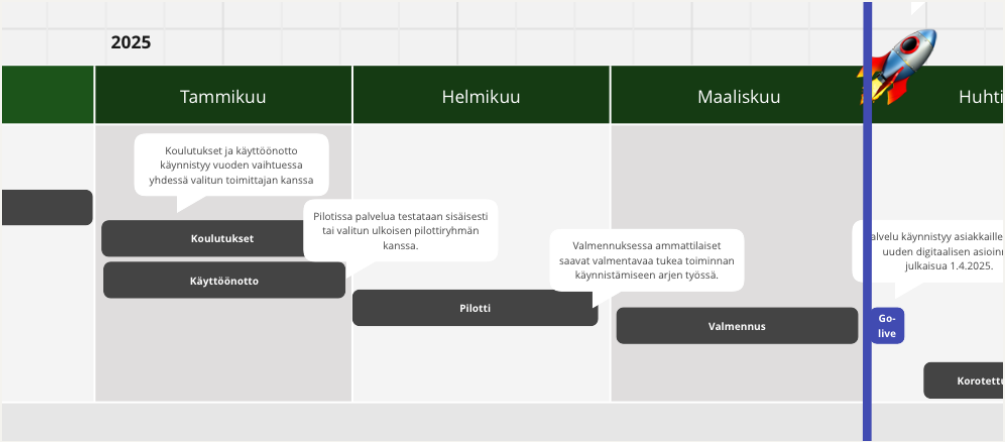
3.1. Listaa tavoitteita, mittareita ja mittausmenetelmiä

Käyttöönoton seuranta

Käyttöönoton seuranta

Käyttöönoton seuranta

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 ryhmätyöstön pohjalta.

Työpajat toteutetaan elo-syyskuussa 2024 ja niitä tukee perustetut digiasioinnin työnyrkrit

3. Muutoksen kuvaus

Muutoksen kuvaus

Tarina muutokselle

AIKAISEMMIN...

Miten toimimme ennen muutosta?

JA PIDämme SIITÄ KOSKA...

Mitä hyviä vaikutuksia entisellä toimintatavalla oli? Millainen työskentelemme oli? Ensi asiakasyhteyshenkilö?

MUITA SITTEN TULI TARVE UUDELLE...

Miksi tarvitsimme tämän muutoksen?

Mitä muutoksia ympäristöimme?

Miten oma työomme muuttui?

JÄSEN TÄSÄ...

Mitä vaikutuksia muutoksella oli?

Mihin kaikkiin se vaikutti?

ELI NYT HALUAMME...

Tehdä tämän muutoksen...

Muutoksen näkökulmat

TOIMIMME UUTTA TOIMINTAMALLIA...

Selostamme nähtävien asiain ja toimintatapojen

TARVITSEMME APUA TÄSSÄ...

Jos jokin on vielä epäselvää

HUOLIAMME...

Liittyvät nähtävien asiain

MAHDOLLISSUUDET...

Jotta olisimme toimittajien

LISÄTIEDOT...

Joka tarvitsimme

4. Resurssisuunnitelma

Palvelu	Roolit ja niiden osaamistarpeet	Nykyiset henkilöt, jotka ovat käytettävissä palveluun	Tarvittavat uudet roolit	Huomioit
Chat	1. nn 2. nn 3. nn	Etunimi Sukunimi		
Kiireettömät viestit	1. nn 2. nn 3. nn 4. nn			
Digitaaliset lomakkeet	1. nn 2. nn 3. nn 4. nn			
Videotapaamiset (asiakas)				
Konsultaatiot (ammattilaiset)				
Omat terveys- ja hyvinvointitiedot				

Työpajojen työskentely tehdään työstöpohjalla

Pohjien perusrakenne jakautuu fasilitaattorin ja työpajaan osallistuvien työalueisiin





Chat-palvelun määrittely

Asiakas lähettää ammatilliselle chat-viestin. Ammatilainen vastaa chat-viestiin melko reaaliaikaisesti (minuuttien tai muutamien tuntien sisällä).

Fasilitaattorin työalue

Palvelukuvaus

Palvelukuvaus



CHAT

1. Perustiedot	
1.1. Chat-palvelun nimi / nimet ja sovellus sovelluksen välityksellä toimii digitaalisenä, jäs.eni	1. Nimi(s), jos toimintatapa poikkeaa en. varten 2. ILM
1.2. Lyhyt kuvaus palvelusta/palvelusta	1. ILM 2. ILM 3. ILM
1.3. Kuinka yllämain. palvelusta/palvelusta/toimintatapa... jaksen palvelu tilitty	
2. Asiakkaiden kunnost	
2.1. Asiakkaryhmä, jolle palvelus ennakkotilillä tarjotaan	
2.2. Asiakkaille tärkeät asiat palvelusta	
2.3. Asiakkaiden muuttokäsit kunnost	
3. Nkyläen rakentelu	
3.1. Huolehdittava palvelus ja nkyläen jaksen digitaalinen nkyläen / jos nkylä näkyy?	
4. Toimintatapa ja nkyläen	
4.1. Linnin kunnost, nkyläen / ja nkyläen kyläen nkyläen	
5. Toimintatapa nkyläen	
5.1. Asennustilante nkyläen tai nkyläen nkyläen nkyläen, nkyläen, jaksen nkyläen	
5.2. Asennustilante nkyläen nkyläen	
5.3. Asennustilante nkyläen nkyläen	
5.4. Toimintatapa nkyläen nkyläen	
5.5. Asien nkyläen nkyläen nkyläen nkyläen nkyläen	



KÄYTTÖTAPAUKSET, JOISSA VOIMME PALVELULLA CHATIN KAUTTA...
Tunnista tilanteet ja käyttötapaukset, joissa asiakas voisi asioida chatin kautta.
Kuvaa käyttötapaus ja asiakkaan tarve asiakkaan näkökulmasta muodosta «toimintona» -lausan «toiminto» jotta «tavoite».

CHAT-PALVELUN NIMI...
Nimeä tunnistama chat-palvelut. Jos asiakkaalle näkyvä nimi on eri kuin sisäinen nimitys palvelulle, kerro myös se.

PALVELU PÄHKINÄNKUORESSA...
Miten kuvallist palvelua? Mitä asiakkaalle oleellisista osista se koostuu? Mitä arvoa se antaa?

PALVELU KUULUU OSAKSI...
Mihin pääprosessin, palvelun tai palveluketjuun tämä liittyy?

PALVELUN ESIISIJAINEN 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?

Jos palvelua toteutetaan jo nykyisellään jollain digitaalilla työkalulla, merkitse se alle
Vierotähtimerkillä järjestelmää

Tavoite
Palvelulla annettava tulos

Mittarit
Valitse 3-5 valittua mittaria

Data
Lähde/laatu/vertailu data
Käyttö/tilastointi data

Tarkenna tarvittavaa

CHAT-PALVELUN TARJOAMISEEN OSALLISTUVA SEURAAVAT AMMATILAISET...
Mitä ammatillisryhmiä palvelu koskettaa?

Mikä ammatilliselle on tärkeää chatin käytössä?

Mikä muuttuu ammatillaisen näkökulmasta? Mikä pysyy samana?

ENNEN CHATIN KÄYTTÖÖNOTTOA MEIDÄN TULEE YLIÄ TÄRKEÄÄ JA TEHDÄ...
Mitä asiasta palvelusta pitää vielä tarkemmin määritellä? Mitä asiasta pitää vielä edistää palveluina?

KÄYTTÖÖNOTON VYHDYESSÄ TAI SEN JÄLKEEN VOIMME LUOPUA...
Toimintatavoista, tehtävistä, yhteydenottoکانavista, palveluista, järjestelmistä jne..

[illegible]

Miten huomioidaan ruotsinkieliset palvelut?

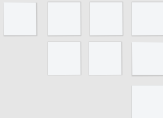
**Määrittelyn valmistuttua siirrytään
aikataulutamaan palvelua kehittämispolulle**



Fasilitaattorin työalue

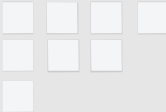
Palvelulinjan erityispiirteet

Onko palvelussa tai sen tarjoamisessa jotain reunaehtoja, erityisvaatimuksia tai huomioita joita suunnittelussa tulisi ottaa huomioon?



Korvan taakse

Osio asioista, jotka on tärkeä laittaa korvan taakse mutta eivät osu tämän työn scopeen.





Osio 2

Kiireettömät viestit - palvelun määrittely

Asiakas on yhteydessä ammattilaiseen kirjallisen viestin kautta. Ammattilainen palaa viestiin ei-reaaliaikaisesti (esim. muutamien päivien sisällä).

Facilitaattorin työalue

Palvelukuvaus

KIIREETTÖMÄT VIESTIT

1. Perustiedot

1.1. Viesti palveluun osoitteeseen ja sähköpostiin tai johonkin muuhun digitaaliseen kanavaan, josta viesti lähtee.

1.2. Viesti lähtee palveluun joko sähköpostilla tai johonkin muuhun digitaaliseen kanavaan.

1.3. Keskustellaan palvelun käytöstä ja siitä, miten palvelu toimii.

2. Asiakkaan kuvaus

2.1. Asiakkaan nimi, jolla palvelu on käytössä.

2.2. Asiakkaan nimi, jolla palvelu on käytössä.

2.3. Asiakkaan nimen kuvaus.

3. Nykyiset ratkaisut

3.1. Miten palvelu on käytössä ja miten se toimii.

4. Tavoitteet ja mittarit

4.1. Mitkä ovat tavoitteet ja mittarit palvelun toiminnasta.

5. Toiminnan muutos

5.1. Miten palvelu on muutettu.

5.2. Miten palvelu on muutettu.

5.3. Miten palvelu on muutettu.

5.4. Miten palvelu on muutettu.

5.5. Miten palvelu on muutettu.

Työpajaan osallistuvan työalue

& VIESTIT

1. Palvelun perustiedot

KÄYTTÖTAPAUKSET, JOISSA VOISIMME PALVELLLA KIIREETTÖMIEN VIESTIEN KAUTTA...

Tunnista tilanteet ja käytötapaukset, joissa asiakas voisi asioida viestien kautta.

Kuvaa käytötapausta ja asiakkaan tarve asiakkaan näkökulmasta muualla <asiakkaan> -alueen <toiminto> -jotta <tavoite>.

Ennen asiakkuutta

Asiakkuuden aikana

Asiakkuuden ohjautuminen

2. Asiakkaan kuvaus

VIESTI-PALVELUN NIMI...

Nimiä tunnistamasi viestipalvelut, jos asiakkaalle näkyvä nimi on eri kuin sisäinen nimitys palvelulle, kerro myös se.

PALVELU PÄHKINÄNKUORESSA...

Miten kuvalliset palvelut? Mistä asiakkaalle olennaisista asioista se koostuu? Mitä arvoa se antaa?

PALVELU KUULUU OSAKSI...

Mihin pääprosessiin, palveluun tai palvelupolkuun tämä liittyy?

PALVELUN ESIISIJAINEN ASIAKAS ON...

Mille asiakasryhmälle/ryhmille kyseinen viestipalvelu on tarkoitettu?

HÄNELLE ON TÄRKEÄ...

Mikä tälle asiakkaalle on tärkeää? Mitä hän arvostaa?

TÄMÄ MUUTTUU, TÄMÄ SÄILYY...

Mikä muuttuu asiakkaan näkökulmasta? Mikä pysyy samana?

3. Nykyiset ratkaisut

Jos palvelua toteutetaan ja nykyisellään jollain digitaalisella työkalulla, merkitse se alle Viestipalvelun järjestelmä(t)

4. Tavoitteet ja mittarit

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

5. Toiminnan muutos

VIESTIPALVELUN TARJOAMISEEN OSALLISTUU SEURAAVAT AMMATTILAISET...

Mitä ammattilaisryhmä palvelu koskettaa?

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

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

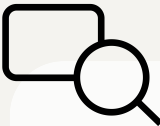
KÄYTTÖÖNOTON YHTEYDESSÄ TAI SEN JÄLKEEN VOISIMME LUOPUA...

Toimintatavoitteita, tehtäviä, yhteydenotto-kanavia, palveluita, järjestelmistä jne.

Miten huomioidaan ruotsinkieliset palvelut?

Määrittelyn valmistuttua siirrytään aikataulutamaan palvelua kehittämispolulle





Osio 3

Lomakkeiden määrittely

Käyttäjä täyttää digitaalisen
lomakkeen/kyselyn, kuten
esitietokyselyn, tunnistautuneena.
Ammattilainen laatii ja kohdentaa
lomakkeet.

Fasilitaattorin työalue

Palvelukuvaus

DIGITAALISET LOMAKKEET

1. Palvelutiedot

1.1. Lomakkeen nimi...

1.2. Lyhyt kuvaus lomakkeesta (m. avoimena)

1.3. Keskiaikainen
prosessi/ajankäyttö/ajankäyttö, johon
lomake liittyy

2. Asiakkaan kuvaus

2.1. Asiakasryhmä, jolle lomakkeella
suoritetun toimenpiteen

2.2. Asiakkaan ikä, sukupuoli, ammatti
tai muu luokitus, johon lomakkeeseen
tai sen käyttöön liittyy

2.3. Asiakkaan muuttamisen kuvaus

3. Käytetty väline

3.1. Miten lomake on käytetty ja mihin
digitaaliseen ympäristöön? (m. lyhyt,
m. lyhyt)

4.1. Lomake on täytetty ja mihin
digitaaliseen ympäristöön?

5. Toiminnan muutos

5.1. Ammatillisen toiminnan tai muun toiminnan
m. lyhyt, johon lomake liittyy

5.2. Ammatillisen toiminnan tai muun toiminnan
m. lyhyt, johon lomake liittyy

5.3. Ammatillisen muuttamisen kuvaus

5.4. Toiminnan muuttamisen kuvaus

5.5. Aineiden käyttöön liittyvä
lomakkeen muutos

Työpajaan osallistuvan työalue

& LOMAKKEET

1. Palvelun perustiedot

KÄYTTÖTAPAUKSET, JOISSA
VOIMMEE PALVELU SÄHKÖISTEN
LOMAKKEIDEN KAUTTA...

LOMAKKEEN NIMI...

PALVELU
PÄHKINÄKUORESSA...

LOMAKKEEN KUULUVA
OSAKSI...

LOMAKKEEN ESISIVAINEN
ASIAKKAAN OH...

HÄNELLE ON TÄRKEÄ...

TÄMÄ MUUTTUU, TÄMÄ
SÄILYY...

3. Nykyiset ratkaisut

4. Tavoitteet ja mittarit

5. Toiminnan muutos

5.1. - 5.5.



Miten huomioidaan ruotsinkieliset palvelut?

Määrittelyn valmistuttua siirrytään
aikataulutamaan palvelua kehittämispolulle





*Asiakas ja ammattilainen ovat
yhteydessä puhe- ja kuvayhteydellä*

Työpajaan osallistujat

& VIDEO

1. Palvelun perustiedot

**KÄYTTÖTAPAIKSET, JOISSA
VOI OIKEIN PALVELLLA
VIDEOVYHTYEIDEN KAUTTA...**

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

Kuvaa käyttötapaus ja asiakkaan tarve asiakkaan näkökulmasta muodossa «toimijana» -haluan «saavuttaa» jotta «tavoite».

Ennen asiakkuutta

Asiakkuuden aikana

Asiakkuuden ohjautuminen

CHAT-PALVELUN NIMI...

Nimeä tunnistamasi videotapaamisten palvelut, jos asiakkaalle näkyvä nimi on eri kuin sisäinen nimitys palvelulle, kerro myös se.

**PALVELU
PÄHKINÄNKUORESSA...**

Miten kuvalliset palvelut? Mitä asiakkaalle olennaisista osista se koostuu? Mitä arvoa se antaa?

**PALVELUN KUULUVUUS
OSAKSI...**

Mihin pääprosessiin, palveluun tai palvelupolkuun tämä liittyy?

**PALVELUN ESIISJAINEN
ASIAKAS ON...**

Mille asiakasryhmälle/ryhmille kyseinen palvelu on tarkoitettu?

HÄNELLE ON TÄRKEÄÄ...

Mikä tälle asiakkaalle on tärkeää? Mitä hän arvostaa?

**TÄMÄ MUUTTUU, TAMÄ
SÄILYY...**

Mikä muuttuu asiakkaan näkökulmasta? Mikä pysyy samana?

Muuttuu	Pysyy samana

2. Asiakkaan kuvaus



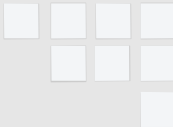
Miten huomioidaan ruotsinkieliset palvelut?

[illegible]

Fasilitaattorin työalue

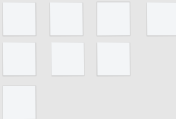
Palvelulinjan erityispiirteet

Onko palvelussa tai sen tarjoamisessa jotain reunaehtoja, erityisvaatimuksia tai huomioita joita suunnittelussa tulisi ottaa huomioon?



Korvan taakse

Osio asioista, jotka on tärkeä laittaa korvan taakse mutta eivät osu tämän työn scopeen.



**Määrittelyn valmistuttua siirrytään
aikataulutamaan palvelua kehittämispolulle**





Osio 5

Konsultaatioiden määrittely

Ammattilainen on yhteydessä toiseen ammattilaiseen konsultaation merkeissä chat-, video- tai puheyhteyden tai kiireettömän viestin muodossa.

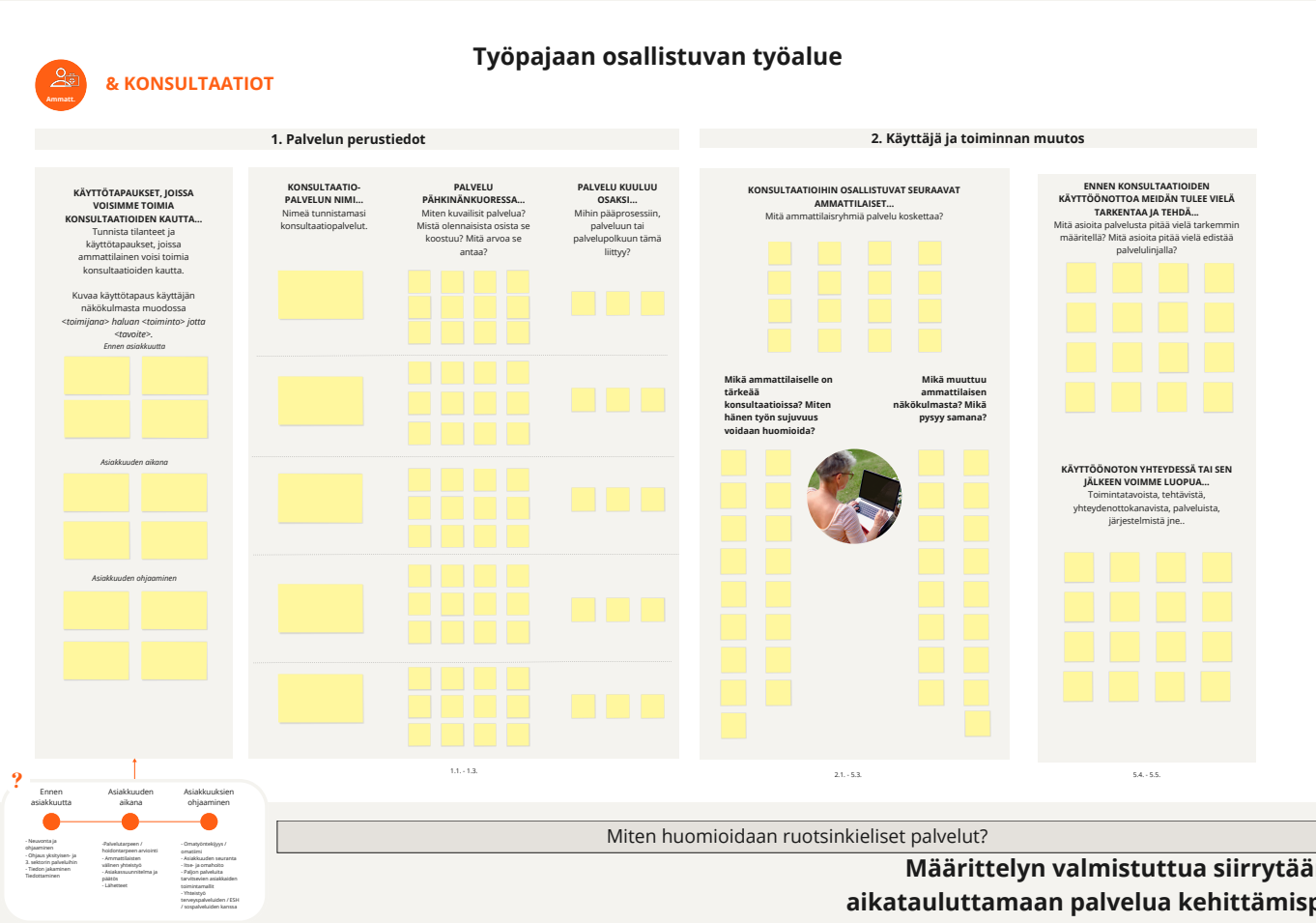
Fasilitaattorin työalue

Palvelukuvaus

Konsultaattorin palvelukuvaus

KONSULTAATIOT (AMMATTILAISET)

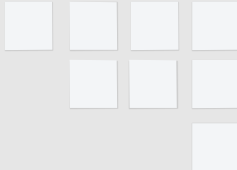
1. Perustiedot	
1.1. Palvelun nimi	1. Numeroi, jos tunnistettuja palveluja on useita. 2. NN
1.2. Lyhyt kuvaus palvelusta	1. NN 2. NN
1.3. Kuvaa yltäosan prosessin/palvelusopimuksen, johon palvelu liittyy	
2. Ammatilainen ja toiminnan muutos	
2.1. Ammatilaisryhmät tai muut toimijat (sis. ja ulkoiset), joita palvelu koskettaa	
2.2. Ammatilliselle tärkeät asiat	
2.3. Ammatillisen muutoksen kuvaus	
2.4. Tehtävällistä ennen käyttöönottoa	
2.5. Arvio käyttöönoton yhteydessä luovuttavista asioista	



Fasilitaattorin työalue

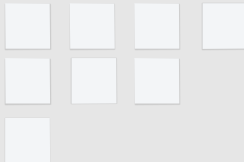
Palvelulinjan erityispiirteet

Onko palvelussa tai sen tarjoamisessa jotain reunaehjoja, erityisvaatimuksia tai huomioita joita suunnittelussa tulisi ottaa huomioon?



Korvan taakse

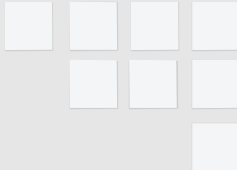
Osio asioista, jotka on tärkeä laittaa korvan taakse mutta eivät osu tämän työstön scopeen.



Fasilitaattorin työalue

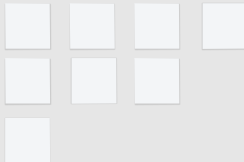
Palvelulinjan erityispiirteet

Onko palvelussa tai sen tarjoamisessa jotain reunaehjoja, erityisvaatimuksia tai huomioita joita suunnittelussa tulisi ottaa huomioon?



Korvan taakse

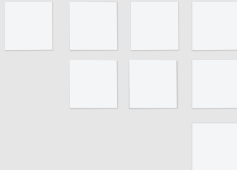
Osio asioista, jotka on tärkeä laittaa korvan taakse mutta eivät osu tämän työstön scopeen.



Fasilitaattorin työalue

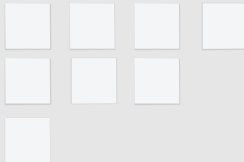
Palvelulinjan erityispiirteet

Onko palvelussa tai sen tarjoamisessa jotain reunaehjoja, erityisvaatimuksia tai huomioita joita suunnittelussa tulisi ottaa huomioon?



Korvan taakse

Osio asioista, jotka on tärkeä laittaa korvan taakse mutta eivät osu tämän työstön scopeen.

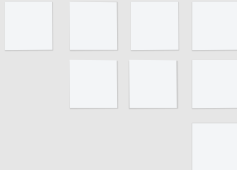




Fasilitaattorin työalue

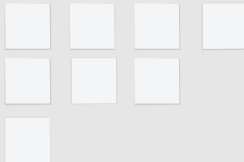
Palvelulinjan erityispiirteet

Onko palvelussa tai sen tarjoamisessa jotain reunaehjoja, erityisvaatimuksia tai huomioita joita suunnittelussa tulisi ottaa huomioon?



Korvan taakse

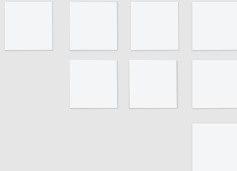
Osio asioista, jotka on tärkeä laittaa korvan taakse mutta eivät osu tämän työstön scopeen.



Fasilitaattorin työalue

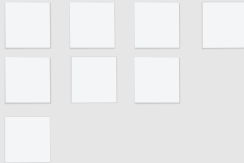
Palvelulinjan erityispiirteet

Onko palvelussa tai sen tarjoamisessa jotain reunaehjoja, erityisvaatimuksia tai huomioita joita suunnittelussa tulisi ottaa huomioon?



Korvan taakse

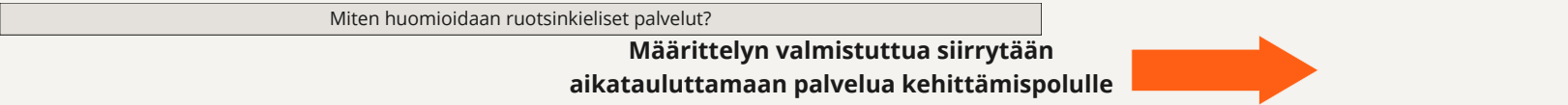
Osio asioista, jotka on tärkeä laittaa korvan taakse mutta eivät osu tämän työstön scopeen.





Miten huomioidaan ruotsinkieliset palvelut?

Miten huomioidaan ruotsinkieliset palvelut?
Määrittelyn valmistuttua siirrytään aikatauluttamaan palvelua kehittämistä





Osio 6

Terveys- ja hyvinvointitietojen määrittely

Asiakas tarkastelee omia terveys- ja hyvinvointitietojaan.

Fasilitaattorin työalue

Palvelukuvaus

Terveys- ja hyvinvointitiedot palvelukuvaus

OMAT TERVEYS- JA HYVINVOINTITIEDOT	
1. Perustiedot	
1.1. Palvelun/tiedon nimi	1. Numeroi, jos tunnistettuja tietoja on useita. 2. NN
1.2. Lyhyt kuvaus	1. NN 2. NN
2. Käyttäjä ja toiminnan muutos	
2.1. Asiakasryhmän kuvaus	
2.2. Ammattilaisryhmät tai muut toimijat (sis. ja ulkoiset), joita palvelu koskettaa	
2.3. Tehtäväläistä ennen käyttöönottoa	
2.4 Arvio käyttöönoton yhteydessä luovuttavista asioista	

Työpajaan osallistuvan työalue



& TERVEYS- JA HYVINVOINTITIEDOT

1. Palvelun perustiedot

KÄYTTÖTAPAUKSET TERVEYS- JA HYVINVOINTITIEDOISTA...
Tunnista tilanteet ja käyttötapaukset, joissa asiakas voisi hyödyntää omia terveys- ja hyvinvointitietojaan.

Kuvaa käyttötapaus ja asiakkaan tarve asiakkaan näkökulmasta muodossa <toimijan> haluan <toiminto> jotta <taulote>.

Ennen asiakkautta

Asiakkuuden aikana

Asiakkuuden ohjaaminen

OMAT TERVEYS- JA HYVINVOINTITIEDOT - TULEVAT NÄISTÄ...
Nimeä tunnistamasi asiakkaan terveys- ja hyvinvointitiedot.

TIEDOT PÄHKINÄNKUORESSA...
Mistä olennaisista osista se koostuu? Mitä arvoa se antaa?

1.1. - 1.3.



TIETOJEN TARJOAMISEEN OSALLISTUVAT SEURAAVAT AMMATILAISET...

Mitä ammattilaisryhmiä tämä koskettaa?



ESISIJAINEN ASIAKAS ON...

Mille asiakasryhmälle/ryhmille tiedot on tarkoitettu?

5.1. - 5.3.

2. Käyttäjä ja toiminnan muutos

ENNEN TÄMÄN KÄYTTÖÖNOTTOA MEIDÄN TULLEE YLIÄ 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..

5.4. - 5.5.

Fasilitaattorin työalue

Palvelulinjan erityispiirteet

Onko palvelussa tai sen tarjoamisessa jotain reunaehtoja, erityisvaatimuksia tai huomioita joita suunnittelussa tulisi ottaa huomioon?

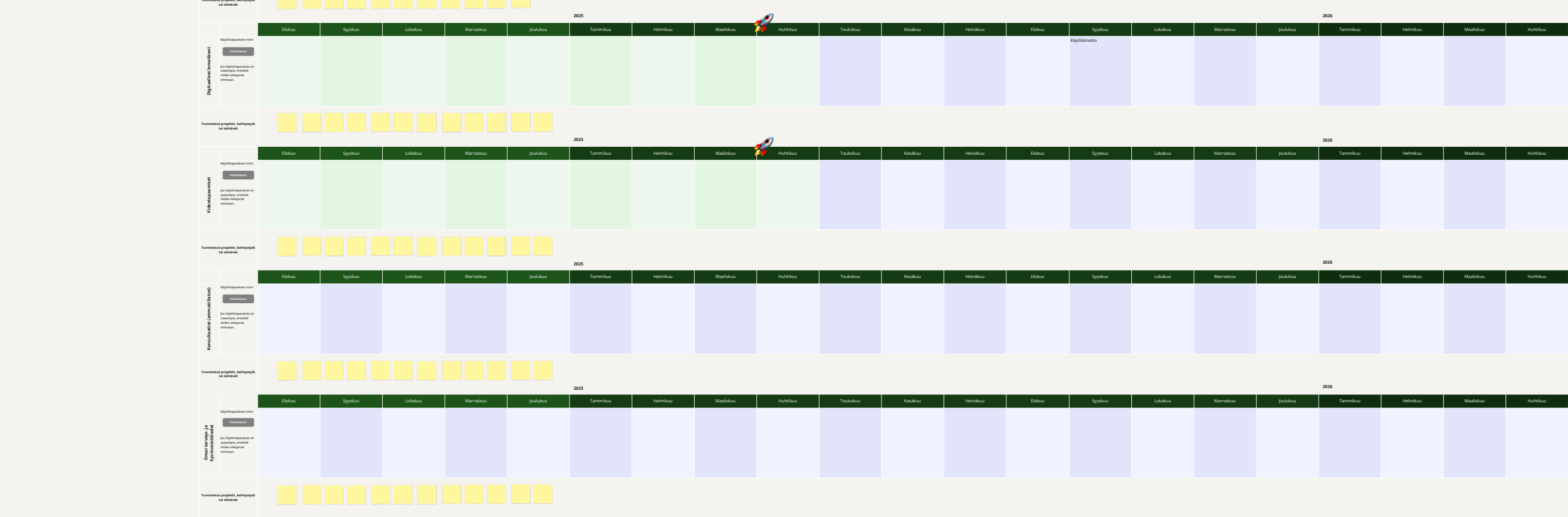
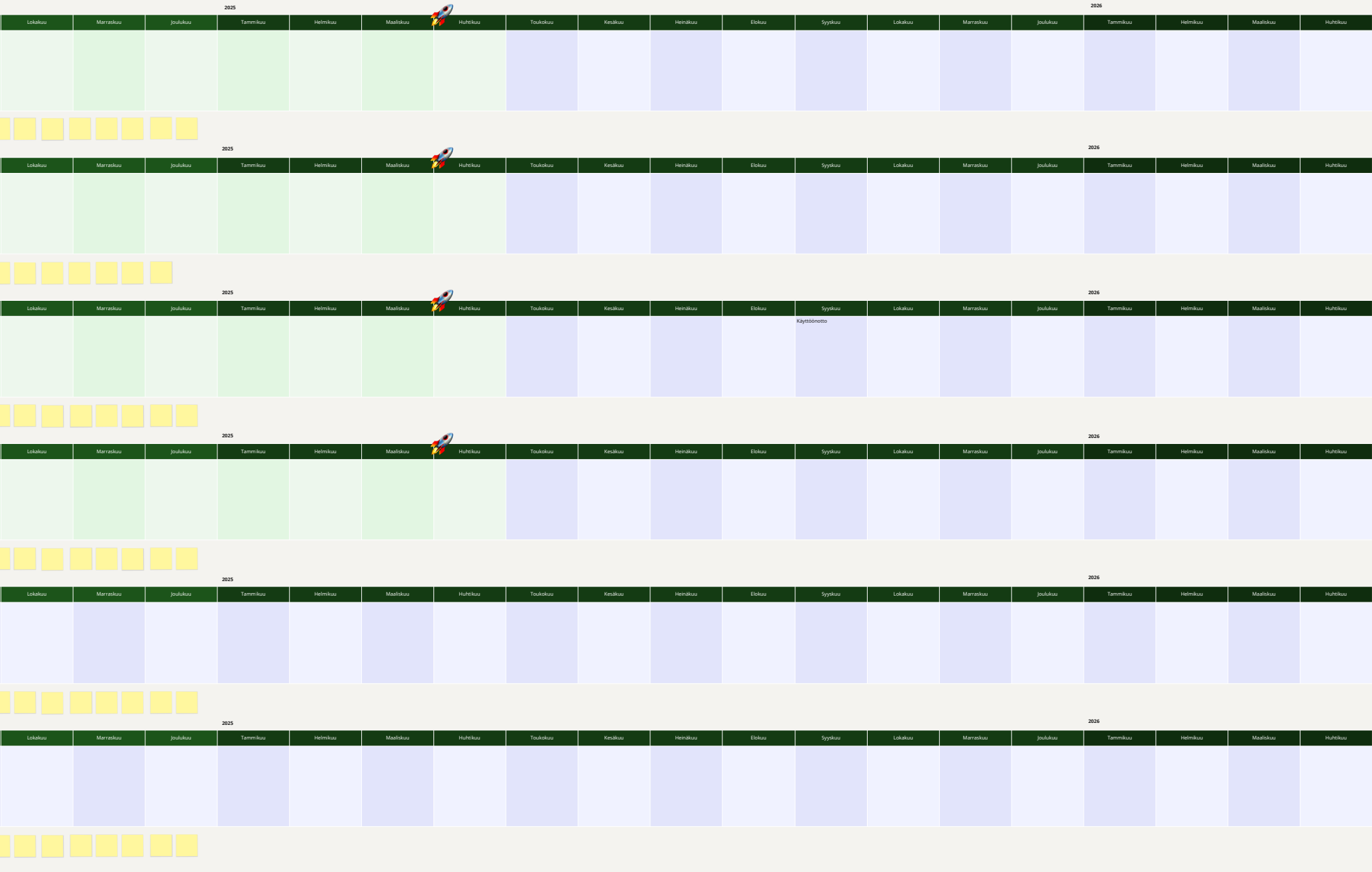
Korvan taakse

Osio asioista, jotka on tärkeä laittaa korvan taakse mutta eivät osu tämän työstön scopeen.

Miten huomioidaan ruotsinkieliset palvelut?

Määrittelyn valmistuttua siirrytään aikatauluttamaan palvelua kehittämispolulle





Osio 7

Muutoksen kuvaus

Fasilitaattorin työalue

Digitaalisen asiainnin muutoksen kuvaus

Muutoksen kuvaus

Tarina muutokselle	
AIKAISEMMIN... Miten toimimme ennen muutosta? Miten asiat järjestettiin aiemmin?	
JA PIDIMME SIITÄ KOSKA... Miksi tyydyimme vanhaan toimintatapaan? Miksi muutosta ei tarvinnut?	
MUTTA SITTEEN TULI TARVE UUELLE... Miksi tarvitsimme tämän muutoksen? Miksi muuttui ympäristömme? Miten oma työni muuttui? Miten asiakkaiden tarpeet ja käyttäytyminen muuttui?	
JA SEN TAKIA... Mitä vaikutuksia muutoksella oli? Miten kaikkien se vaikutti?	
ELI NYT HALUAMME... Tehdä tämän muutoksen...	

Muutoksen näkökulmat

TUUMAMME UUTTA TOIMINTAA... Sitoudumme näihin asioihin ja toimintatapoihin	
TARVITSEMME APUA TÄSSÄ... Jos jokin on vielä epäselvää	
MAHDOLLISUUDET... Joita olemme tunnistaneet	
HUOLEMME... Liittyvät näihin asioihin	
LISÄTIEDOT... Joita tarvitsemme	

Viestintä

NÄIN VIESTIMME PALVELUISTAMME... Mikä sana tai termi on asiakkaille ymmärrettävin ja/tai kansankielellin palveluidenne osalta?	
--	--

Työpajaan osallistuvan työalue

Tarina muutokselle

AIKAISEMMIN... Miten toimimme ennen muutosta? Miten asiat järjestettiin aiemmin?	JA PIDIMME SIITÄ KOSKA... Miksi tyydyimme vanhaan toimintatapaan? Miksi muutosta ei tarvinnut?	MUTTA SITTEEN TULI TARVE UUELLE... Miksi tarvitsimme tämän muutoksen? Miksi muuttui ympäristömme? Miten oma työni muuttui? Miten asiakkaiden tarpeet ja käyttäytyminen muuttui?	JA SEN TAKIA... Mitä vaikutuksia muutoksella oli? Miten kaikkien se vaikutti?	ELI NYT HALUAMME... Tehdä tämän muutoksen...
---	---	--	--	--

Muutoksen näkökulmat

TUUMAMME UUTTA TOIMINTAA... Sitoudumme näihin asioihin ja toimintatapoihin	TARVITSEMME APUA TÄSSÄ... Jos jokin on vielä epäselvää
MAHDOLLISUUDET... Joita olemme tunnistaneet	HUOLEMME... Liittyvät näihin asioihin
LISÄTIEDOT... Joita tarvitsemme	

Viestintä

NÄIN VIESTIMME PALVELUISTAMME... Mikä sana tai termi on asiakkaille ymmärrettävin ja/tai kansankielellin palveluidenne osalta?
--

Fasilitaattorin työalue

Palvelulinjan erityispiirteet

Onko palvelussa tai sen tarjoamisessa jotain reunaehtoja, erityisvaatimuksia tai huomioita joita suunnittelussa tulisi ottaa huomioon?

Korvan taakse

Osio asioista, jotka on tärkeä laittaa korvan taakse mutta eivät osu tämän työstön scopeen.

