

Projektin nimi:	Kanta-Hämeen kasvupalveluiden valmistelu		
Projektin omistaja:	Muutosryhmä tai VATE	Projektikuvaus kirjoitettu	29.1.2018
Vastuuhenkilö:	Pekka Voutilainen	Projektikuvaus hyväksytty	<Valitse>
Toimintaohjelma:		Projektin valmistelu	<Valitse>

1. Lyhyt kuvaus

- Projektissa valmistellaan tulevan Kanta-Hämeen maakunnan kasvupalveluiden palveluprosessikuvaukset.

2. Projektin yhdyspinnat

- Vahva yhdyspinta
 - Sote -palvelut, vaikeammin työllistyvien palvelussa
 - KOTO-palvelut
 - ICT -järjestelmät, asiakashallintajärjestelmät, Digitalisaatio
 - Kuntien elinvoimapaalvelut
 - Alueiden kehittämispalvelut
- Ainakin sivuvaava yhdyspinta
 - Alueiden käytön ja liikennepalvelut

3. Projektin tavoitellut lopputulokset ja hyödyt

- Projektin lopputuloksena on kuvaus :
 - kasvupalveluiden palveluprosessista henkilöasiakkaan näkökulmasta
 - kasvupalveluiden palveluprosessista yritys ja työnantaja-asiakkaan näkökulmasta
 - palveluprosessien keskeisimmistä yhdyspinnoista
 - arvio palveluun tarvittavista resursseista
 - esitys järjestäjän rooliin kuuluvista viranomaistehtävistä
- Projektin tuottamat hyödyt:
 - **Asiakas saa oikea-aikaisesti tarvitsemansa palvelut.** Palveluprosessit on rakennettu tunnistettujen asiakastarpeiden pohjalle. Asiakkaan palvelutarpeen määrittäminen ohjaa asiakkaan tarvitsemaansa palveluun hänelle sopivalla palvelutavalla. Palvelut ja palvelutavat on ryhmitelty vastaamaan erilaisia palvelutarpeita ja palveluohjaus toimii verkostokumppaneiden kanssa.
 - **Elinvoiman vahvistaminen:** Kaikki kasvupalvelut tähtäävät alueen kasvun tukemiseen ja kasvun esteiden poistamiseen. Kasvupalveluiden tavoite ja rooli on määritelty osana alueen palvelutuotantoa.
 - Kasvupalveluiden **prosessit** rakennetaan mahdollisimman yksinkertaisiksi ja eri toimintojen välisistä päällekkäisyyksistä pyritään eroon selkeyttämällä niin kasvupalveluiden kuin muidenkin läheisten toimijoiden roolia asiakkaiden palveluissa. Asiakkaan palvelutarve ohjaa asiakkaan palveluprosessia, oikea palvelu oikeaan aikaan. Toimivissa palveluprosesseissa hyödynnetään digitalisaatio täysimääräisesti.

- Palvelut on **integroitu** asiakkaan näkökulmasta sujuvaksi kokonaisuudeksi esim. Maku-Sote -rajapinta sekä asiakasvastuut on määritelty nykyistä selkeämmin.
- **Kestävään talouteen** päästään kohdentamalla kasvupalvelun resurssit oikein. Palveluissa hyödynnetään digitalisaatio täysimääräisesti ja tuotetaan asiakkaan tarvitsemat palvelut oikea-aikaisesti tarkoituksenmukaista kanavaa hyödyntäen. Kasvupalveluiden rooli on selkeä, palveluprosessit ovat yksinkertaisia ja eri toimijoiden väliset päällekkäisyydet pidetään kurissa.

4. Projektin päävaiheet ja tehtävät

1. Nykytilan kartoitus, valmis 2017 ?

- Nykytilan kartoituksessa on kuvattu tällä hetkellä tuotettavat palvelut sekä niihin käytettävät resurssit. **Onko kartoitettu ongelmakohtia tai kehittämistarpeita?**

2. Kasvupalveluiden asiakastarpeen kartoittaminen, syksy 2017-03/2018

- Asiakastarpeen ja toivotun asiakasvaikutuksen määrittäminen yhteistyössä kumppanuusverkoston ja asiakkaiden kanssa
 - Maakunnan kasvupalvelun roolin määrittäminen näiden tarpeiden kokonaisuudessa
 - Keskeisten kasvupalvelun yhdyspintojen hahmottaminen
- Asiakasmäärien ja -virtojen tarkentaminen
- Asiakastarpeiden ryhmittely ja alustava priorisointi kasvupalvelun tavoitteiden näkökulmasta

3. Palveluiden järjestäminen ja palvelutuotanto 02/2018-06/2018

3.1 Maakunnan järjestämistehtävän täsmentäminen

- Mitä viranomaistehtäviä tähän kuuluu, resurssitarpeen alustava hahmottelu

3.2 Palveluprosessien kuvaaminen

3.3 Palvelutuotanto, ajatus kuinka se voisi mennä

5. Rajaukset

Projektissa tehdään:

- esitys tulevan maakunnan kasvupalveluiden palveluprosesseista ja sen keskeisimmistä yhdyspinnoista.
- esitys viranomaistehtävästä ja järjestäjän roolista kasvupalvelujen näkökulmasta

Myöhemmin jää ratkaistavaksi

- palvelun tuottamistapa ja markkinoille siirtämisen laajuus
- palvelujen resurssointi

6. Toteutuksen kriittisin tavoite

Arvioi, onko projektin kriittinen tavoite laatuun, kustannuksiin vai aikatauluun liittyvä. Esimerkiksi maakunnan palkanmaksuun liittyvät asiat ovat aikataulukriittisiä ja tarvittaessa projektin edetessä on joustettava kustannuksissa ja laadussa.

7. Resurssit, aikataulu ja kustannukset

1. Nykytilan kartoitus, valmis 2017

2. Kasvupalveluiden asiakastarpeen kartoittaminen, syksy 2017- 03/2018

- Vastuuvalmistelijana Pekka Voutilainen. Tehtävään on nimetty työryhmä ja työskentelyyn kutsutaan tarvittava määrä muita asiantuntijoita.

3. Palveluiden järjestäminen ja palvelutuotanto 02/2018-06/2018

- Vastuuvalmistelijana Pekka Voutilainen. Työryhmä jatkaa. Lisäksi palveluprosessien valmisteluun on valittu seuraava resurssi:
 - Tiina Lietzén, asiakkaan palvelutarpeen määrittäminen ja osaavan työvoiman saatavuuden palvelut / työnvälityksen palveluprosessi
 - Timo Toivettula, harkinnanvaraisten palvelujen palveluprosessit
 - Olli Manninen, moniammatillinen palvelu + prosessit sekä yhdyspinta sote - palveluihin
 - Kari Saartamo, kasvavien ja kansainvälytyvien yritysten palvelut
 - Sinikka Kauranen, rakennerahastotoiminta maakunnassa
- Valmistelijat kokoavat tarpeen mukaan kumppaneita valmistelevaan ehdotuksia palveluprosesseista
- Syntyvät ehdotukset käsitellään yhteisen työryhmän kokouksessa
- Huhti-kesäkuussa valmistelu vaatii merkittävästi työpanosta, jonka resursointi on tärkeää miettiä

8. Riskit

Tulevia kasvupalveluja ei kyetä Kanta-Hämeessä tuottamaan Oma Hämeen asettamien periaatteiden edellyttämällä tavalla, taloudellisesti kestävästi ja asiakkaita palvellen.

9. Liitteet

LIITTEET

1. [Työryhmä ja ajatus valmistelussa etenemisestä](#)

2. Kasvupalveluiden asiakastarpeen kartoittaminen, syksy 2017-03/2018

- [Kokoontumisten aikataulu](#) ja sisältö
- Henkilö -ryhmän [etenemissuunnitelma](#)
- Yritys -ryhmän etenemissuunnitelma

- Asiakasmäärien ja -virtojen tarkentaminen
- Asiakastarpeiden ryhmittely ja alustava priorisointi kasvupalvelun tavoitteiden näkökulmasta

3. Palveluiden järjestäminen ja palvelutuotanto 02/2018-06/2018

-