



KHSHP: Kanta-Hämeen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden toimintakulttuurin muutoksen kehittäminen ja tiimimallin vahvistaminen

Valmennuskokonaisuuden esittely (huom! yksittäiset muutokset sisällöissä vielä mahdollisia)



Valmennusten tuotokset

1A: Asiakaskokemusverkoston kehittäminen

Asiakaskokemustiedon keräämisen systemaattinen tapa, johtamismalli, mittaamisen, palauteprosessin ja toimintatapojen yhtenäistäminen hyvinvointialueellamme.

1B: Asiakaskokemuksen palvelumuotoilu

Asiakaskokemuksen merkitys ymmärretään viidellä palvelualueella ja sitä osataan kehittää omassa työtehtävässä.

2: Monialaisen työprosessin kehittäminen

Monialaisen työprosessin malli on yhtenäinen hyvinvointialueellamme.

Pääajatus on palvella asiakas yhdellä yhteydenotolla. Hoitotakuun täytyminen on edistynyt merkittävästi Lean-prosessiajattelun tuella.

Asiakastyön itseohjautuva päivittäisjohtaminen on kehittynyt. Monialaisen työprosessin mallia voidaan laajentaa kaikille toimialoille sote-keskuksissa.

3: Johtamisen uudistaminen

Kanta-Hämeessä on yhtenäinen tilannekuvaan perustuvan johtamisen malli. Johtaminen tukee päivittäistä arjen työtä ja perustuu työn vaikuttavuuteen. Asiakasarvon ymmärrys näkyy johtamisen mallissa ja samoin arvoperusteisuus.

Valmennuskokonaisuus

1A: Asiakaskokemus

Yksi maakunnallinen ryhmä (n. 10-20 osallistujaa), kolmen viikon välein 1 pv valmennus (6) + 0.5 pv seuranta (9)

(yht. 15 tapaamista)

1: Asiakslähtöisyyden merkitys - oikeasti vai leikisti?

2: Asiakaskokemuksen johtaminen

3: Asiakaskokemuksen johtamisen malli

4: Asiakaskokemuksen mittaaminen

5: Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen eri tasoilla

6: Tiekartta - miten työmme jatkuu yhdessä eteenpäin?

9



Kehittämistyön ja toimeenpanon tuki

1B: Palvelumuotoilu

Viisi asiakasryhmäkohtaista maakunnallista ryhmää (20/ryhmä), kolmen viikon välein 0.5 pv valmennus per ryhmä (7/ryhmä)

(yht. 35 tapaamista)

1: Asiakaskokemuksen kehittämisen hyödyt ja menetelmät

2: Palvelumuotoilun menetelmät ja soveltaminen

3: Valittujen palvelupolkujen kuvaus (asiakasnäkökulma)

4: Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen

5: Palvelupolkujen tavoitetilan kuvaus ja kehitystarpeet

6: Tavoiteimago ja sen rakentaminen asiakastyössä

7: Asiakaskokemuksen jatkuva kehittäminen

4x4 4x5



Kehittämistyön ja pilotoinnin tuki

Lahtotila-analyysi (5)

2: Monialaisuus

Neljä organisaatiokohtaista ryhmää (20/ryhmä), kolmen viikon välein 0.5pv valmennus per ryhmä (6) ja kehittämistyön sparraus (9/ryhmä)

(yht. 60 tapaamista joista yksi koko päivän yhteisseminaari)

1: Toimintaa ohjaavat periaatteet ja asiakasarvon muodostuminen

2: Monialainen asiakasprosessi

3: Monialaista tukea tarvitsevan asiakkaan tunnistaminen

4: Monialaisen työn suunnittelu

5: Monialaisen työn johtaminen

6: Kehittämistyöhön ja kokeiluihin valmistautuminen

3: Johtaminen

Kaksi maakuntatason ryhmää (20/40/ryhmä), yksi 0.5 pv valmennus per ryhmä kuukaudessa (12/ryhmä)

(yht. 20 tapaamista)

1. Johdatus vaikuttavuusperusteisuuteen ja johtamiseen (y)

2: Vaikuttavuus ja sen eri näkökulmat

3. Tehokkuus ja lean-filosofia vaikuttavuuden välineenä (y)

4. Asiakasarvon tuottaminen ja asiakaslähtöisyys

5: Asiakaskokemuksen johtaminen ja mittaaminen

6. Tiedolla johtaminen (y)

7: Tilannekuva ja vaikuttavuuden mittaaminen

8. Kyykkyyksien rakentaminen ja johtaminen

9. Ekosysteemit, innovaatiot ja innovatiivisten hankintojen johtaminen

10. Muutoksen johtaminen (y)

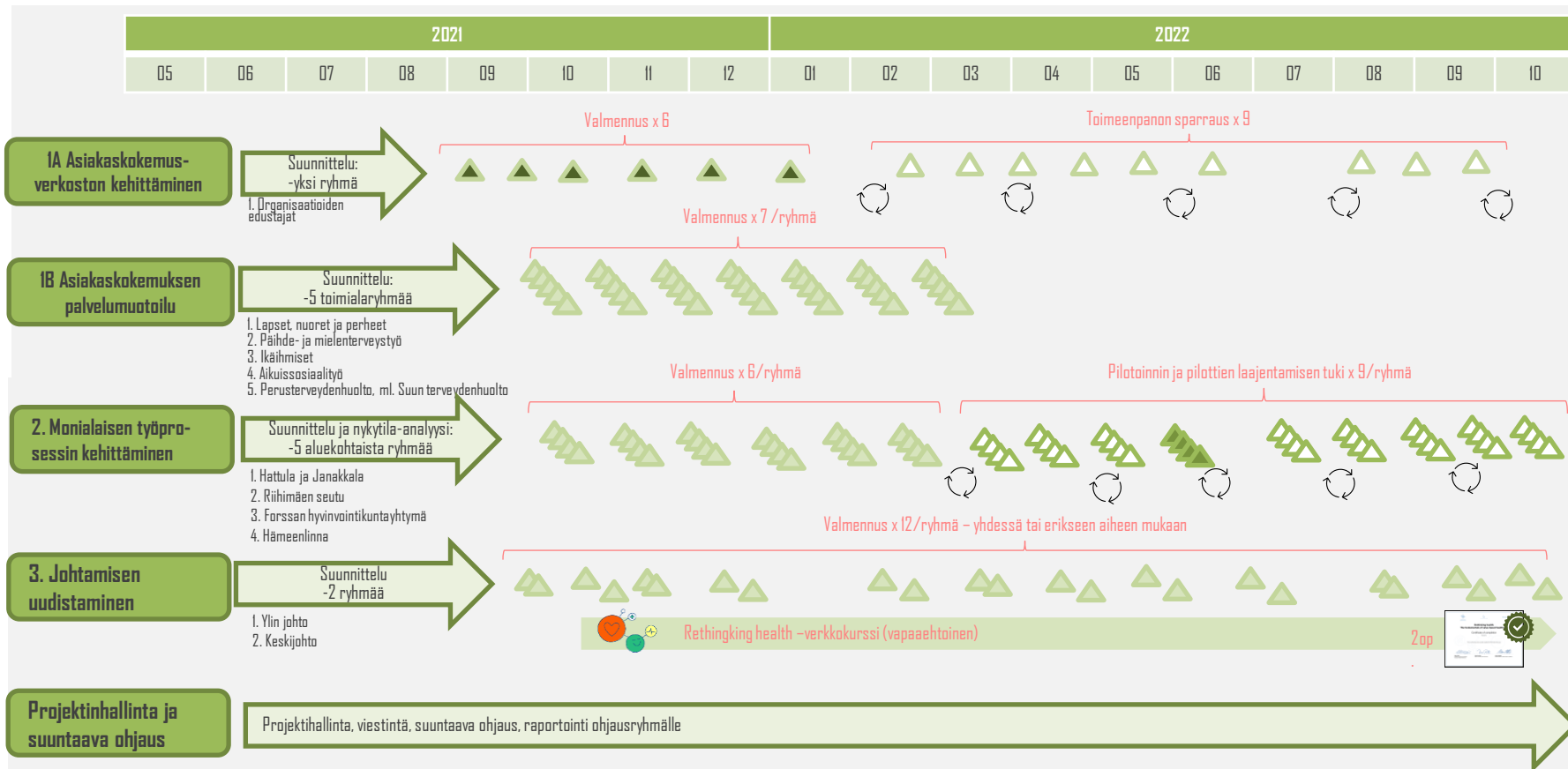
11: Organisaatio- ja kulttuurimuutoksen johtaminen


12. Henkilöstövoimavaran johtaminen



Mahdollisuus suorittaa Rethinking health - verkkokurssi (2op)

Valmennusten alustava työsuunnitelma



 1 pv:n valmennus
  0,5 pv:n valmennus
  0,5 pv:n sparraus

Valmennus	Ryhmä	Viikonpäivä ja aika	Valmennuspäivät	Viikonpäivä ja aika	Kehittämisen tuki/ Pilotointi / Sparraus
IA: Asiakaskoke- musverkosto	Yksi ryhmä	Keskiviikko klo 9-15.30	8.9.2021, 29.9.2021, 27.10.2021, 17.11.2021, 8.12.2021, 12.1.2021	Keskiviikko Klo 9.00-12.00	2.2.2022, 9.3.2022, 30.3.2022, 20.4.2022, 11.5.2022, 1.6.2022, 3.8.2022, 24.8.2022, 28.9.2022
IB: Palvelumuotoilu	1. Lapset, nuoret ja perheet	Tiistai klo 8.30-11.30	21.9.2021, 12.10.2021, 9.11.2021, 30.11.2021, 4.1.2022, 25.1.2022, 15.2.2022		
	2. Aikuissoisaalityö	Tiistai klo 12.30-15.30	21.9.2021, 12.10.2021, 9.11.2021, 30.11.2021, 4.1.2022, 25.1.2022, 15.2.2022		
	3. Ikäihmiset	Keskiviikko klo 8.30-11.30	15.9.2021, 13.10.2021, 10.11.2021, 1.12.2021, 5.1.2022, 26.1.2022, 16.2.2022		
	4. Päihde- ja mielenter- veystyö	Keskiviikko klo 12.30-15.30	15.9.2021, 13.10.2021, 10.11.2021, 1.12.2021, 5.1.2022, 26.1.2022, 16.2.2022		
	5. Perusterveydenhuolto, ml. Suun terveydenhuolto	Perjantai klo 8.30-11.30	24.9.2021, 15.10.2021, 12.11.2021, 3.12.2021, 7.1.2022, 28.1.2022, 18.2.2022		
2: Monialaisen tiimityön kehittäminen	1. Hattula ja Janakkala	Tiistai klo: 8.30-11.30	5.10.2021, 2.11.2021, 23.11.2021, 14.12.2021, 18.1.2022, 1.2.2022	Jatkuvat ilman muutosta	15.3.2022, 5.4.2022, 26.4.2022, 17.5.2022 (klo: 9.00-15.00, y), 7.6.2022, 9.8.2022, 30.8.2022, 20.9.2022, 11.10.2022
	2. Hämeenlinna	Tiistai klo 12.30-15.30	5.10.2021, 2.11.2021, 23.11.2021, 14.12.2021, 18.1.2022, 1.2.2022	Jatkuvat ilman muutosta	15.3.2022, 5.4.2022, 26.4.2022, 17.5.2022 (klo: 9.00-15.00, y), 7.6.2022, 9.8.2022, 30.8.2022, 20.9.2022, 11.10.2022
	3. Riihimäen seutu	Keskiviikko klo: 8.30-11.30	6.10.2021, 3.11.2021, 24.11.2021, 22.12.2021, 19.1.2022, 9.2.2022	Jatkuvat ilman muutosta	16.3.2022, 6.4.2022, 27.4.2022, 17.5.2022 (klo: 9.00-15.00, y), 8.6.2022, 10.8.2022, 31.8.2022, 21.9.2022, 12.10.2022
	4. Forssan hyvinvointikuntayhtymä	Keskiviikko klo: 12.30-15.30	6.10.2021, 3.11.2021, 24.11.2021, 22.12.2021, 19.1.2022, 9.2.2022	Jatkuvat ilman muutosta	16.3.2022, 6.4.2022, 27.4.2022, 17.5.2022 (klo: 9.00-15.00, y), 8.6.2022, 10.8.2022, 31.8.2022, 21.9.2022, 12.10.2022
3: Johtamisen kehittäminen	Ylin johto	Torstai klo 12-15.30	9.9.2021 (y), 7.10.2021, 4.11.2021 (y), 9.12.2021, 3.2.2022, 10.3.2022 (y), 7.4.2022, 5.5.2022, 2.6.2022, 4.8.2022 (y), 8.9.2022, 6.10.2022		
	Keskijohto	Torstai klo 12-15.30	9.9.2021 (y), 14.10.2021, 4.11.2021 (y), 16.12.2021, 10.2.2022, 10.3.2022 (y), 14.4.2022, 12.5.2022, 9.6.2022, 4.8.2022 (y), 15.9.2022, 13.10.2022		