

### TYÖPAJASUUNNITELMA OHJAAJAN TUEKSI

Palveluiden yhteisessä kehittämisessä asiakkaat, työntekijät ja esihenkilöt saavat äänensä kuuluviin. Sinun tehtävänäsi työpajan ohjaajana on organisoida ja kannatella kehittämistyötä. Onnistuneen kehittämisen takana on huolellinen suunnittelu.

Seuraava työpajasuunnitelma auttaa sinua onnistumaan. Siinä on kuvattu työpajan tavoite, sisältö ja tehtävät sekä kehittämistyössä tarvittavat materiaalit ja välineet. Lisäksi on tilaa omille muistiinpanoillesi.

Työskentely on aikataulutettu. Suunnitelma on tehty kolmen tunnin työpajatapaamisiin – voit muokata aikataulua tarpeen ja käytettävän ajan mukaan. Lisäksi suunnitelmassa on ehdotus, milloin työskennellään yhdessä ja milloin pienemmissä ryhmissä.

Kehittämistyön organisointiin liittyy myös hoidettavia käytännön asioita. Voit hyödyntää valmistelijan muistilistaa näiden käytännön asioiden tukena ja tarvittaessa myös täydentää listaa omilla merkinnöilläsi.









#### Valmistelijan muistilista

- Tilajärjestelyt tai etätoteutuksen valmistelu
- Esitysmateriaali
- Peiliaineisto
- Tehtäväpohjat ja ohjeet
- Työskentelyvälineet, esim. kuvakortit, fläppitaulu tai vastaava, tarralaput, paperi ja kynät tai digitaalinen ryhmätyöalusta
- Mahdolliset tarjoilut
- Muistion kirjoittaminen
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## TYÖPAJA 1: PALVELU ENNEN JA NYT

### Työpajan tarkoitus:

Muodostaa yhteinen kuva meneillään olevasta muutoksesta palvelussa, asiakkaan tarpeissa ja osallistumisen tavoissa.

Aika (min)	Yhdessä vai ryhmässä?	Sisältö ja tehtävät	Välineet	Omat merkinnät
30		Työskentelyn tarkoitus, sisältö ja eteneminen. Esittäytyminen.	Esitysmateriaali	
15–20		Tehtävä 1A: Valitkaa kuvakortti, joka mielestänne kuvaa sitä, millaista palvelu on nyt ja miten asiakasosallisuus näkyy palvelussa tällä hetkellä.	Kuvakortit Tarralappuja	
20		Korttien ja pohdintojen esittely, yhteinen keskustelu.		
<b>Tauko</b>				
30		Tehtävä 1B: Tarkastelkaa kehitettävää palvelua ja palvelussa meneillään olevaa muutosta.	Taulukko: ennen – nyt – lähituleva Peiliaineisto: tieto ja havainnot palvelusta	
30		Ryhmätöiden esittely, yhteinen keskustelu.		
15		Tehtävä 1C: Nimetkää entinen, nykyinen ja lähituleva toimintatapa.		
15–20		Valitkaa yhteiset nimet toimintatavoille, keskustelkaa meneillään olevasta siirtymästä ja muutossaasteista.	Nelikenttä	
15		Välitehtävä (Tehtävä 2A): Kerro tilanteista, joissa kehittämisen kohteena oleva palvelu 1) toteutui erityisen hyvin sekä 2) tilanteista, jossa palvelussa oli pulmia.  Palaute ja lopetus.		