

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.

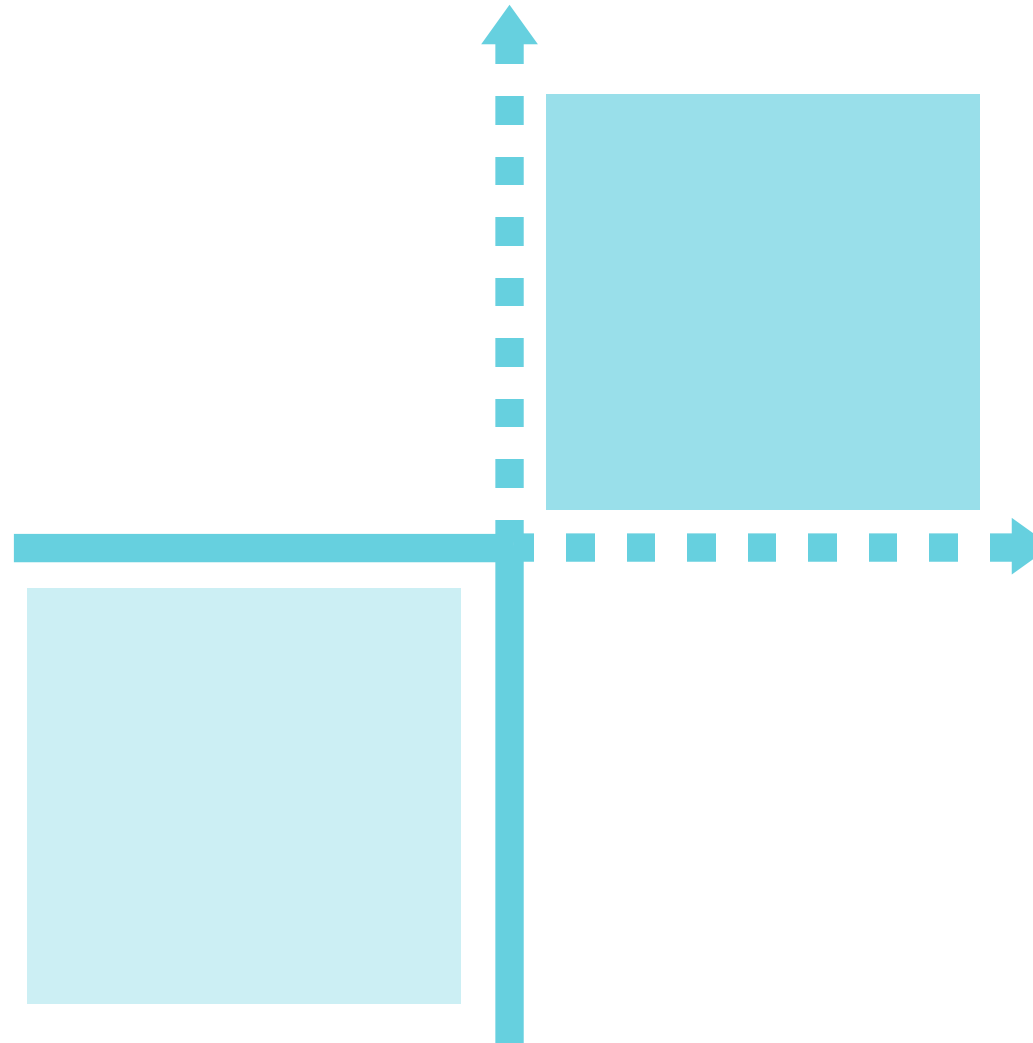
Aika (min)	Yhdessä vai ryhmässä?	Sisältö ja tehtävät	Välineet	Omat merkinnät
30		Työskentelyn tarkoitus, sisältö ja eteneminen. Esittäytyminen.	Esitysmateriaali	
15–20		Tehtävä 1A: Valitkaa kuvakortti, joka mielestänne kuvaa sitä, millaista palvelu on nyt ja miten asiakasosallisuus näkyy palvelussa tällä hetkellä.	Kuvakortit Tarralappuja	
20		Korttien ja pohdintojen esittely, yhteinen keskustelu.		
Tauko				
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.		

Asiakasosallisuus sotessa

PALVELU, JOTA KEHITÄMME YHDESSÄ					
	Missä asioissa asiakas käyttää palvelua? (asiakastarve)	Miltä osin palvelu vastaa tarpeeseen ja mitä kehitettävää on?	Millä tavalla asiakas osallistuu palveluun?	Miten työntekijät tukevat asiakkaan osallistumista?	Lopuksi: Nimetkää toimintatapa muutamalla sanalla
NYT					
ENNEN					
LÄHI-TULEVA		Mitkä asiat on ratkaistu?			

PALVELUN MUUTOS

ASIAKASTARPEEN
MUUTOS



TOIMINTATAPOJEN
KEHITYS

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 2: PALVELUN SUJUVUUS

Työpajan tarkoitus:

Tunnistaa toimivia asioita ja kehittämistarpeita palvelussa.

Aika (min)	Yhdessä vai ryhmässä?	Sisältö ja tehtävät	Välineet	Omat merkinnät
15		Työskentelyn tarkoitus, sisältö ja eteneminen.	Esitysmateriaali Jokin virittäytymisväline	
30		Tehtävien 1B–C muutoskriteytyksen kertaus, keskustelu ja mahdolliset täydennykset.	Esitysmateriaali edellisen pajan työskentelyistä	
Tauko				
15		Välitehtävänä (Tehtävä 2A) kerättyjen pulma- ja onnistumistilannekuvausten esittely. Ryhmissä käsiteltävien tilannekuvausten valinta.	Tilannekuvaukset	
45		Tehtävä 2B: Tarkastelkaa tarinoissa kuvattuja tilanteita asiakkaan, ammattilaisen ja palveluverkoston näkökulmista. Kirjatkaa taulukkoon.	Tarinat Tehtävän 2B taulukko	
45		Tehtävä 2C: Esittäkää tarinat taulukon avulla koko ryhmälle. Keskustelkaa, mitä tarinat kertovat palvelusta ja asiakasosallisuudesta palvelussa.	Tehtävä 2 C	
15		Mahdollinen välitehtävä: Kehittämisideoiden pohtiminen. Palaute ja lopetus.		

ERI NÄKÖKULMAT			
	ASIAKKAAN NÄKÖKULMA	AMMATTILAISEN NÄKÖKULMA (kehitettävässä palvelussa)	PALVELUJEN VERKOSTON NÄKÖKULMA
Mihin asiakkaan tarpeeseen tilanteessa haettiin ratkaisua?			
Miten asiakas/ ammattilainen vaikutti tilanteen kulkuun?			
Mikä oli tulos? Mitä olisi voitu tehdä toisin?			
Mikä vahvisti tai esti asiakkaan osallisuutta?			

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 3: KEHITTÄMISKOKEILUT PALVELUA UUDISTAMAAN

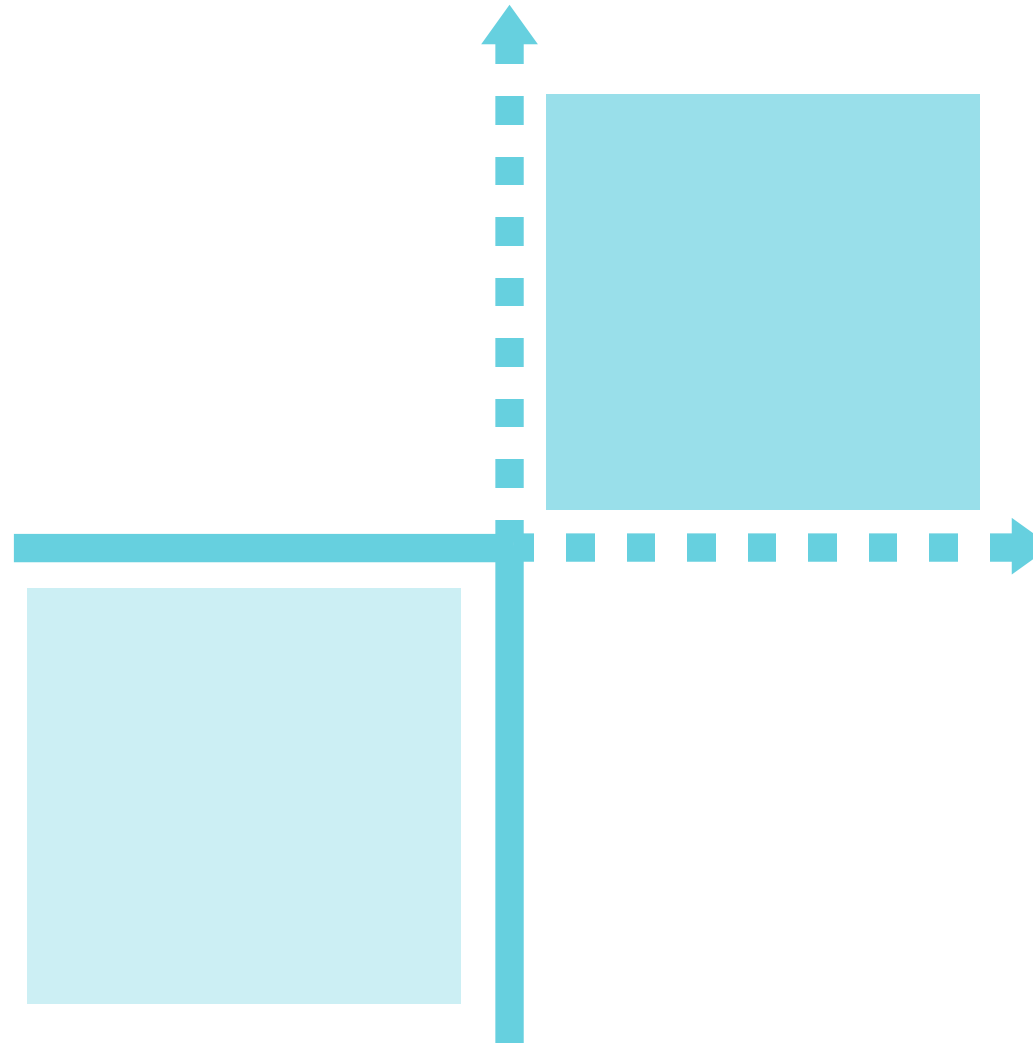
Työpajan tarkoitus:

Suunnitella kehittämiskokeiluja, jotka vievät palvelua haluttuun suuntaan.

Aika (min)	Yhdessä vai ryhmässä?	Sisältö ja tehtävät	Välineet	Omat merkinnät
15		Työskentelyn tarkoitus, sisältö ja eteneminen.	Esitysmateriaali Jokin virittäytymisväline	
30–45		Tehtävien 2B–C havaintojen kertaus (opit palvelusta ja sen kehittämistarpeista), keskustelu ja täydennykset. Havaintojen peilaus tehtävän 1B–C muutuskiteytykseen.	Esitysmateriaalit edellisten pajojen työskentelyistä	
Tauko				
20		Tehtävä 3A: Keskustelkaa, mitä pitäisi kehittää käytännössä. Kirjoittakaa ehdotuksenne tarralapuille ja arvioikaa mitä kukin ehdotus ratkaisee ja miten.	Tarralappuja	
15–20		Tehtävä 3B: Tarkastelkaa ryhmien kehittämissuunnitelmia ja sijoittakaa ne kuvan X nelikenttään (tehtävän 1C muutuskiteytys). Valitkaa 1–2 keskeisintä asiaa kokeiltavaksi.	Nelikenttä	
30		Tehtävä 3C: Suunnitelkaa kehittämiskokeilu. Kirjatkaa kokeilusuunnitelma taulukkoon.	Tehtävän 3C taulukko	
30		Kokeilusuunnitelmien esittely. Palaute ja lopetus.		

PALVELUN MUUTOS

ASIAKASTARPEEN
MUUTOS



TOIMINTATAPOJEN
KEHITYS

KEHITTÄMISKOKEILU

Kehittämiskokeilun nimi

Mitä nykytilanteen ongelmaa kokeilu ratkaisee?

Kokeilun vaikutukset ja hyödyt

- Asiakkaalle
- Työntekijöille
- Organisaatiolle

Kokeilussa huomioitavaa:

- Tarvitaanko virallinen päätös kokeilun käynnistämisestä?
- Mitä lisäselvityksiä tarvitaan?
- Keitä kokeilu koskee? Miten heidät otetaan mukaan?
- Mitä resursseja tarvitaan?
- Mitä haasteita on ennakoitavissa?

Vastuuhenkilöt

Aikataulu, välitavoitteet ja seurantapisteet

Muuta huomioitavaa

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 4: KEHITTÄMISKOKEILUJEN ARVIOINTI

Työpajan tarkoitus:

Arvioida ja edelleen kehittää kokeiltuja toimintatapoja sekä työpajatyöskentelyä. Sopia kokeilun jatkosta ja levittämisestä.

Aika (min)	Yhdessä vai ryhmässä?	Sisältö ja tehtävät	Välineet	Omat merkinnät
20		Työskentelyn tarkoitus, sisältö ja eteneminen. Esittäytyminen, mikäli arviointipajassa on uusia osallistujia.	Esitysmateriaali Jokin virittäytymisväline	
10		Arviointitavan esittely ja keskeiset periaatteet.	Esitysmateriaali	
Tauko				
45–90		Tehtävä 4A: Arvioi kunkin kokeilun vaikutuksia - asiakkaaseen - työntekijään - toimintatapoihin - yhteistyöhön	Kokeilusuunnitelmat (Tehtävä 3C) Arviointikysymykset	
15–30		Tehtävä 4B: Keskustelkaa kokeilujen tuomista opeista, jatkokehittämisestä ja levittämisestä. Sopikaa seurannasta.	Arviointikysymykset	
15		Tehtävä C: Arvioi kehittämissuunnitelmaa ja toteutusta, sekä niistä saatuja oppeja.	Arviointikysymykset	
15		Yhteenveto, palaute ja lopetus.		