

## Asiakkuuden mallintaminen

Työterveysyhteistyö	
<p><b>TARVE</b> Minkä ongelman käytäntö ratkaisee?</p>	<p>Menestyneet asiakaspalveluorganisaatiot ovat kehittäneet omat asiakaspalveluprosessit huippuun. Mallintamalla omat asiakaspalveluprosessit työterveysyhteistyöhön tehdään yhteisestä toiminnasta vaikuttavampaa ja asiakaslähtoisempää. Näin työterveysyhteistyöstä tulee ymmärrettävämpää ja se pystytään nopeammin organisaation toimintatavaksi ja sitoutuminen on helpompaa.</p>
<p><b>KUVAUS</b> Miten hyvä käytäntö toimii?</p>	<p>Käydään läpi organisaation asiakaspalveluprosessi ja mallinnetaan siitä hyvät käytännöt työterveyspalvelujen ostamiseen ja työterveysyhteistyöhön: suunnitelmallisuus, valmistautuminen, selkeä raportointi ja seuranta.</p> <p>Tehdään selkeä malli työterveysyhteistyöstä ja työkyvyn johtamisesta muista asiakkuuksista oppien. Näin työterveysyhteistyö tuodaan myös osaksi työpaikan kulttuuria ja työpaikkaa.</p> <p>Mallissa tulee tunnistaa yhteistyön tarpeet ja tehdä tilanne-arvio, määrittää työterveysyhteistyön tavoitteet ja tehdä konkreettinen suunnitelma. Lisäksi työterveysyhteistyö tulee viedä osaksi johtamista ja organisaation arkea.</p>
<p><b>PERUSTELUT</b> Mikä tekee käytännöstä hyvän?</p>	<p>Selkeä toimintamalli: yhteiset pelisäännöt, prosessi ja roolit sekä tavoitteet. Mahdollistaa ammattitaitoisen, asiakasohjautuvan työterveysyhteistyön.</p>
<p><b>KÄYTTÄJÄT</b> Kenen käyttöön hyvä käytäntö on suunniteltu?</p>	<p>Työterveysyhteistyöhön ja lähiesimiesten toimintaan.</p>

<b>EDELLYTYKSET</b> Mitä tarvitaan jotta käytännön mukainen toiminta onnistuu?	Yhteisten pelisääntöjen ja toimintamallin rakentaminen työterveysyhteistyöpalaverissa. Selkeät vastuut ja luottamuksen rakentaminen.
<b>HAASTEET</b> Mitä haasteita käytännön soveltamisessa saattaa olla ja mitä niiden ratkaisemisessa kannattaa huomioida?	Asiakaspalveluprosessin mallintaminen toiseen yhteyteen, työkyvyn johtamiseen vaatii liiketoimintaymmärrystä ja työkyvyn johtamisen ja työterveysyhteistyön ymmärrystä.
<b>SOVELTUVUUS</b> Millaisiin organisaatioihin ja tilanteisiin käytäntö soveltuu?	Soveltuu kaikenlaisiin organisaatioihin. Malli soveltuu myös erinomaisesti organisaatioiden muutostilanteisiin.
<b>KÄYTTÖESIMERKKI</b> Miten hyvää käytäntöä on sovellettu?	Kunnallinen asiantuntijapalvelu, liiketoimintaorganisaatio ja työterveyshuolto.
<b>JATKOKEHITTÄMINEN</b> Miten käytäntöä voisi kehittää edelleen? Millä tavalla voisi levittää laajemmin?	Organisaation muiden toimintojen hyvien käytäntöjen mallintaminen työterveyteen.