

Tuotteistusperiaatteiden soveltaminen Kuntoutusneuvolan tuotteistushankkeessa

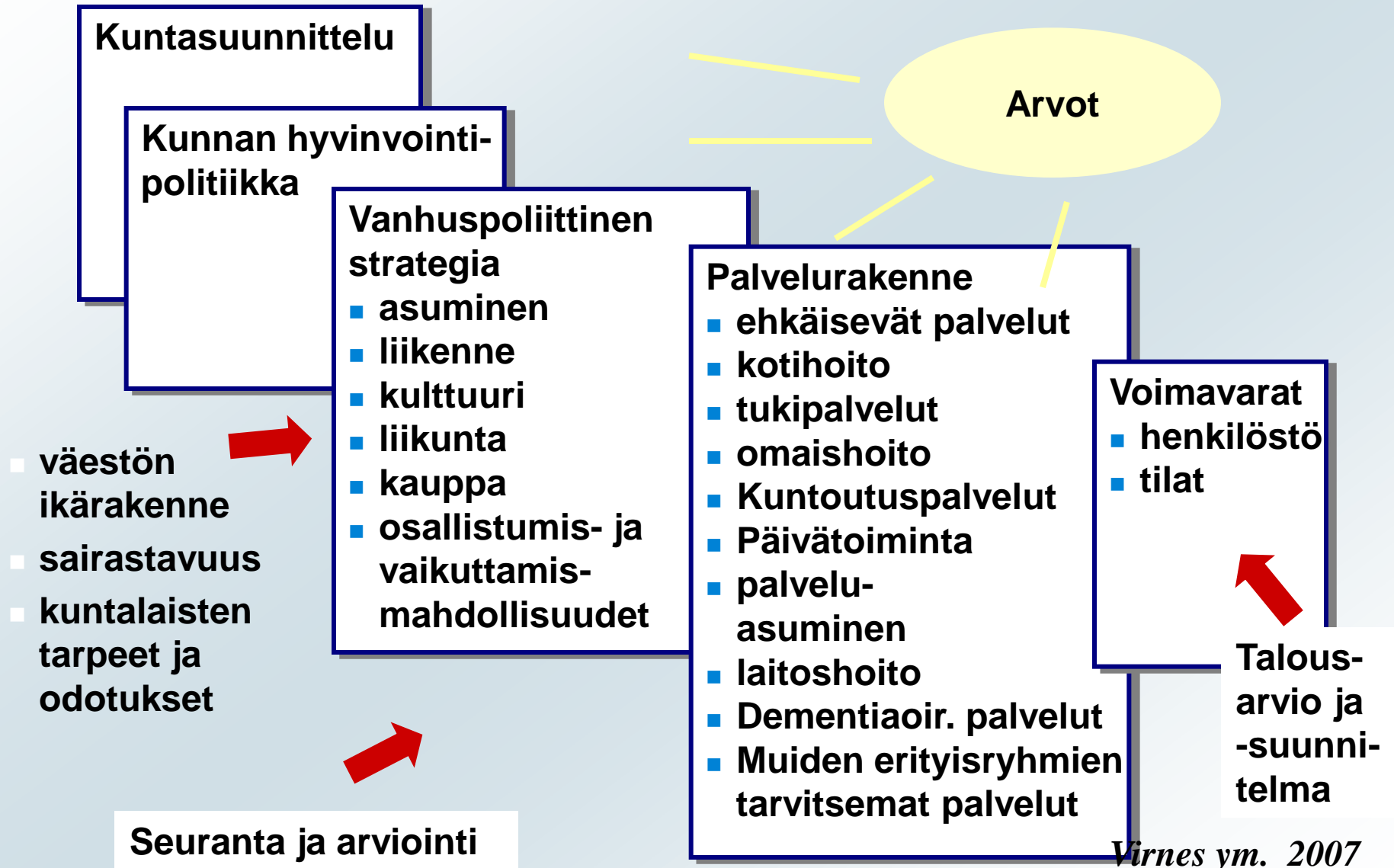
Tupu Holma

050-2235

tupu.holma@derec.com



Vanhusväestön hyvinvointi ja palvelut kunnassa



Virnes ym. 2007

Esimerkkejä toimintakykyä tukevista ja edistävistä palveluista kunnissa

- Neuvonta (info palveluista) ja ohjaus (esim. palveluohjaus)
- Vanhusneuvolat, vanhusten terveystarkastukset, kuntoutusneuvolat, ikäihmisten vastaanotot, kuntoneuvola tk:ssa ...
- Päivätoiminta, palvelukeskus, Ikäkeskus, Seniorikeskus (monia palveluja)
- Ryhmät: liikunta, voimaharjoittelu, tasapaino, vertaistuki, mieliryhmät, kuntosalitoiminta (erityisliikunta, terveysliikunta, terv.toimi)
- Kerhot, harrastuspiirit, opiskelu
- Palvelut kotona: EHKO:t, kotihoito, kotikuntoutus, omaishoito.
- Lääkinnällisen kuntoutuksen ja muut kuntoutuspalvelut (esim. apuvälinepalvelut)

Hankkeena,
omana
toimintana

Esimerkkejä palvelujen tuottajista

Kunta: sos ja terv.
liikunta, muut

Järjestöt, SPR,
yhdistykset,
vapaaehtoistyö

Kansan/kansalais-
opistot, srk

AMK ja muut oppi-
laitokset, yliopistojen
yksiköt, osaamiskesk.

Yritykset, amma-
tinharjoittajat,

Miksi tuotteistusta mm?

- **Ikääntyneiden palveluilla kirjava nimikokoelma**
 - kirjava kokoelma nimiä samansisältöisille palveluille
 - Samannimisillä palveluilla eri sisällöt
- **Pitää tietää, mitä palvelu sisältää**
 - palvelun tilaajan ja hankkijan pitää tietää, millaista palvelua tilaa, tuottajan pitää tietää, mitä myy?
 - asiakkaalla on oikeus tietää, millaista palvelua hänellä on lupa odottaa saavansa
 - Yhteistyökumppaneiden pitää tietää, mitä kaikkea muilla on tarjottavana 'markkinoilla'
- **Kustannuslaskenta ja hinnoittelu edellyttää tietoa palvelun sisällöstä, resurssien käytöstä ja tuotantoprosessista**
- **Palvelujen tarkempi määrittely tuo toiminnan läpinäkyväksi ja varmistaa mahdollisuuden arvioida palvelun onnistumisen**



Palvelujen tuotteistus

*on ”paketoimista”
= palvelujen ydinpiirteiden
(hyödyt, sisältö, laatu- ym.
vaatimukset) ja kustannusten
määrittämistä sekä palvelujen
kehittämistä vastaamaan entistä
paremmin asiakastarpeita ja muita
vaatimuksia*

1. Perustehtävän ja tavoitteiden selkeyttäminen sekä täsmentäminen

7. Tuotteiden 'menekin' ja vaikutusten seuranta ja arviointi

2. Palvelutarpeiden sekä asiakasodotusten selvittäminen ja arviointi

**TYÖN
KEHITTÄ-
MISTÄ TU-
KEVAN
TUOTTEIS-
TUSPRO-
SESSIN
VAIHEITA**

6. Markkinointi ja tiedottaminen

3. Oman ja muun palvelutarjonnan kartoitus sekä arviointi

5. Kustannusten laskeminen, hinnoittelu

4. Palvelujen määrittäminen ja sisältöjen kuvaaminen

**-palveluvalikoima
-palvelumääritykset**

Palveluprosessien kuvaaminen ja analysointi

Tuotekehittely, työtapojen kehittäminen

1. Kunnan
toimintana

2. Järjestön
tuottamana

3. Yritystoi-
mintana

4. Hanke tai
muu tapa

**3. Oman ja muun
palvelutarjonnan
kartoitus sekä
arviointi**



Kunnan eri toimijoiden
palvelutarjonta



Omat / hankkeen
tuottamat palvelut tai
palvelukokonaisuudet



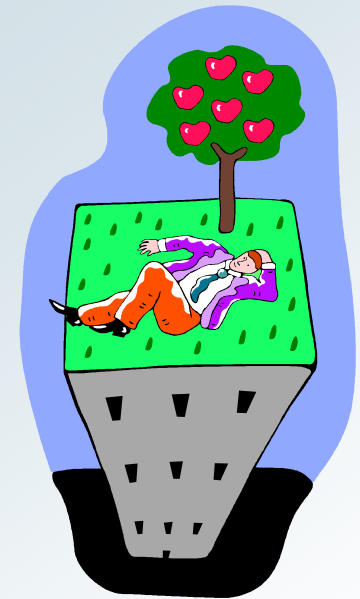
Palvelutarjonnan arviointi
suhteessa palvelutarpeisiin:
puuttuuko tiettyjä palveluja, onko
tuotekehittelyn tarvetta

Työlomake palvelukuvauksen laatimiseksi

4. Palvelujen määrittäminen ja sisältöjen kuvaaminen

Palvelun nimi			
Kenelle tarkoitettu Tavoitteet ja hyödyt			
Palvelun tai palvelupaketin toteutusajankohdan pituus kk/v		Tarvittavat käyntikerrat tai vastaavat	
Palvelun tuottamiseen tarvittava kokonaistyöpanos tunteina		Muut tarvit- tavat resurssit	
Palvelun sisältö			
Palvelulta vaadittavat laatuvaatimukset ja - ominaisuudet			
Arviointi: millä mittareilla ja miten arvioidaan onnistumista		Tuotantokus- tannukset yht. Hinta mk	

TUOTTEEN IDEA: MIKÄ EROTTA KUNTOUTUSNEUVOLA- PALVELUN MUISTA VASTAAVANLAISISTA PALVELUISTA?



Toimintakyvyn arviointi ja mittaaminen - ydinpalvelun sisältöä (esim)

- Palvelu sisältää yleisarvioinnin ikäihmisen toimintakyvyn kokonaisuudesta: fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat sekä edellytykset.
- Tarkemmin voidaan arvioida arkielämässä selviytymistä, fyysistä suorituskykyä, muistia tai muuta toimintakyvyn osa-alueita, johon mittaukset kohdennetaan esimerkiksi yleisarvion perusteella.
- Ikääntyneen oma arvio toimintakyvystään sisältyy aina palveluun.
- Mittaustulosten pohjalta laaditaan johtopäätökset, annetaan tarvittava ohjaus ja neuvonta sekä tehdään kirjallinen suunnitelma jatkoa ja seurantaa varten.
- Työvälineet tiedonkeruu (haastattelu, keskustelu, havainnointi)tarvittavat toimintakyvyn arvioinnin mittarit ja arviointijärjestelmät [[linkki](#)] jatkosuunnitelma

Palvelun laatu voidaan määritellä laatukriteerien tai laatuvaatimusten avulla:

Voivat koskea koko palveluvalikoimaa ja toimintaa ylipäätään = hyvän toiminnan yleiset kriteerit

LAATUKRITEERIT

Voivat koskea yksittäisiä palveluja = tietyille palveluille asetettavat vaatimukset vrt kuntoutusneuvola

LAATUKRITEERIT

LAATUKRITEERIT VOI JÄSENTÄÄ

- **Vaatimukset toimintaedellytyksille:** *henkilöstön ja tilojen, varustuksen ym. määrä ja laatu, toimintaympäristö*
- **Vaatimukset toiminnalle (prosessit):** *hoidon, ohjauksen, kuntoutuksen ... sisältö, työkäytännöt ja menetelmät, asiakkaan kohtelu ja osallisuus, suunnitelmallisuus ...*
- **Vaatimukset lopputuloksille:** *asiakkaan kokema hyöty, palvelun vaikutukset, vaikuttavuus ...*

Toimintakyvyn arviointi ja mittaaminen - ydintuotteelle asetetut laatuvaatimukset (esim)

- Toimintakyvyn arviointiin on helppo päästä ja mittausten aikana ikääntyneen yksityisyyttä kunnioitetaan.
- Työntekijöillä on riittävä asiantuntemus ja kokemus toimintakyvyn arvioinnissa ja mittaamisessa. Työntekijöillä on myös ajanmukainen koulutus mittareiden käytöstä sekä tarvittaessa mahdollisuus moniammatillisen tiimin (3) tai ulkopuolisen asiantuntijan konsultointiin.
- Ikääntynyt ymmärtää mittausten ja mittaustulosten merkityksen.
- Käytössä ovat ajanmukaiset työvälineet, kuten internet-yhteys, puhelin, palveluesitteet ja asiakasohjeet.

Kuntoutusneuvola -toimintaa iäkkäiden parhaaksi

