Rovaniemi

Tuotteistaminen -tapausesimerkkinä Rovaniemen sosiaalipalvelut

Rovaniemen perusturvapalvelut/
Yhteiset palvelut

Laatu- ja järjestelmäpäällikkö Anne-Lea Heikkinen

Rovaniemi

Mitä on tuotteistaminen?

Palvelujen tuotteistaminen on laajasti ymmärrettynä organisaation, yrityksen tai työyksikön koko palvelutuotannon kehittämistä vastaamaan asiakaskunnan tarpeita ja muita vaatimuksia.

Tuotteistaminen tarkoittaa palvelujen ryhmittelemistä myytäviksi kokonaisuuksiksi ja näiden tuotteiden sisällön määrittelemistä.

Tuotteistusprosessi on parhaimmillaan myös palvelujen laadun kehittämisprosessi.

Keskeisiä kysymyksiä ovat:

- kenelle? (asiakkaat)
- mitä? (tuotteet/palvelut)
- miten? (resurssit)

Rovaniemi

Miksi tuotteistamista?

Pyritään kuvaamaan ja yhtenäistämään toimintaa

Yksittäiset tuotteet yhdistetään erilaisiin palvelukokonaisuuksiin

Vertailtavuus

- Toisen samoja tuotteita tarjoavan yksikön kanssa
- Toisen kunnan/kaupungin kanssa
- Itse tuotettujen ja ostopalvelujen kustannukset

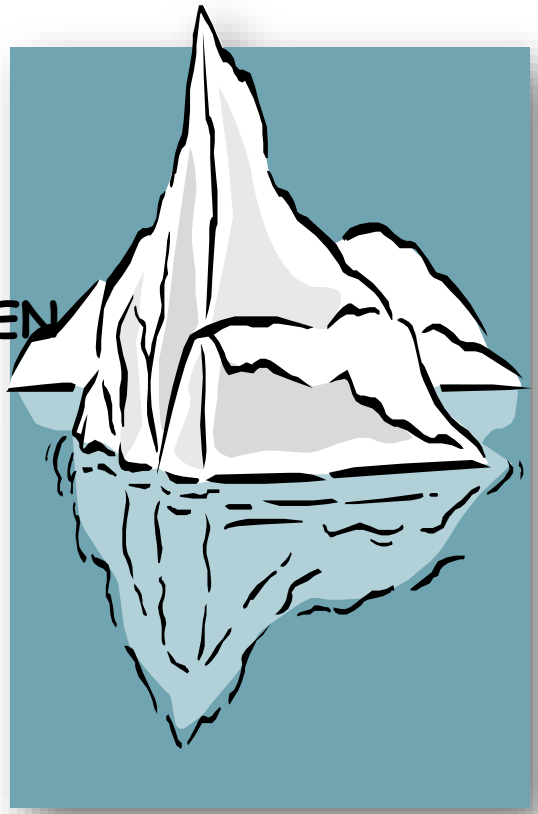
Kilpailutilanteessa oltava selvillä oma toiminta

Laadunvalvonta

Tuotteistamista voidaan tehdä monella tavalla

- tuotteistajan lähtökohdat, keinot ja tavoitteet ratkaisevat

ULKOINEN TUOTTEISTAMINEN
Palvelupakettien konkreettista määrittelyä
Palvelukuvaukset (ulkoiset)
Tuotekehitys
Palvelujen hinnoittelu
Asiakasesitteet



SISÄINEN TUOTTEISTAMINEN
Sisäisen toiminnan kehittämistä
Palveluprosessien selkiyttäminen
- työmenetelmät, toimintamallit
- käsitteistö
- sisäiset palvelukuvaukset ja toimintakäytännöt
- dokumentointi
- tuotekehitys

Laadun ohjaus ja laatuperiaatteet
Johtaminen: toiminnan organisointi ja resurssien suuntaaminen

Rovaniemi

Taustaa..

- Rovaniemen kaupungin ja Rovaniemen maaliskunnan yhdistyminen ja siirtyminen sopimusohjausjärjestelmään 1.1.2006 alkaen.
- tuotteistaminen aloitettiin lastensuojelupalveluista
- ydinryhmä (sos.tt, sos.ohj + perhett) ja ohjausryhmä (tilaaja, tuottaja + LaYo)

Rovaniemi

Miten edettiin?

Lähtötilanteen kartoitus

- lastensuojelun tehtäväalueen määrittely ja henkilöstö
- kartoitettiin jo olemassa olevaa aineistoa (mallinnukset, prosessikuvaukset, tietojärjestelmän prosessit jne.)

-> päivittäminen; ajan tasalla/ uudistettava

- työajan seuranta
- tutustuminen kirjallisuuteen ja muiden kuntien "malleihin"

Näkökulmat/lähestymistavat työskentelylle

- kolme eri näkökulmaa: lainsäädännöllinen näkökulma, lastensuojelun prosessista lähtevä näkökulma ja tietojärjestelmään pohjautuva näkökulma

Rovaniemi

Tavoite….

- nimetään palvelut
- kuvataan palvelut
- kenelle palvelut tuotetaan?
- millä resursseilla palvelut tuotetaan?
- mistä kustannukset muodostuvat?

→ luodaan toimintaa kuvaava seurattava suorite

→ suorite saatava suoraan Effica YPH:n asiakastietojärjestelmästä – ei manuaalista seurantaa

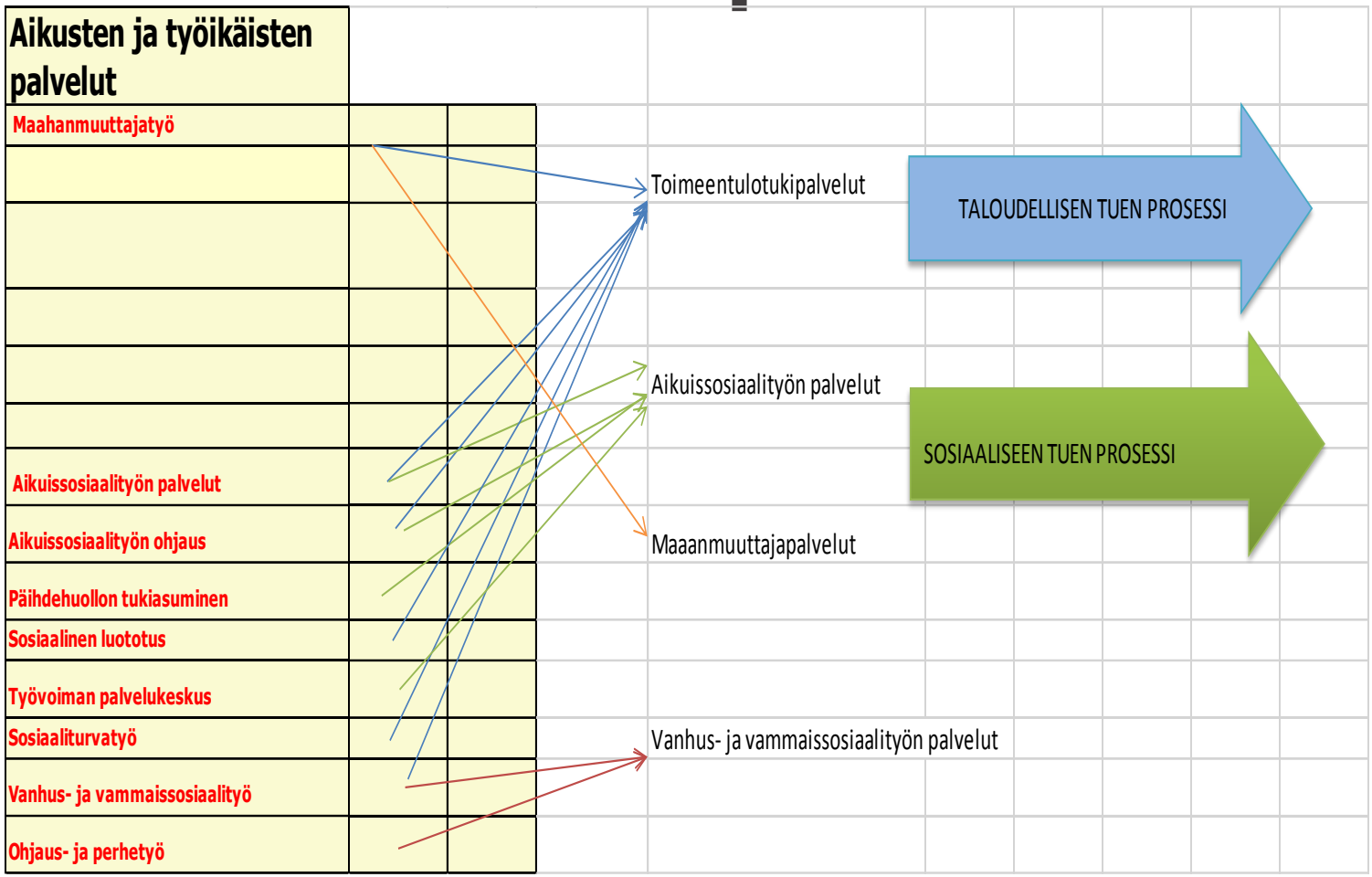
Rovaniemi

Ohjausryhmän ”punainen lanka”

- Tuotettavat palvelut ovat palvelukokonaisuuksia, eivät yksittäisiä tuotteita
- palvelut nimetään asiakkaan saaman palvelun mukaisesti
- tuotettava palvelu ei ole ammattirakenteeseen perustuvaa palvelua, vaan palvelut ovat moniammatillisesti tuotettuja palvelukokonaisuuksia
- kustannuslaskennassa käytetään aikaperusteista suoritetta
- suoriteseurannassa seurataan vain asiakastyön osuutta, välitöntä ja välillistä asiakastyötä. Muu kuin asiakastyöhön käytetty aika vyörytetään hintoihin.
- tilastointitarpeita on edelleen samoja kuin ennenkin esimerkiksi asiakasmäärät, mutta ne eivät ole kustannuslaskennan perusteita.
- asiantuntijapalvelut eivät ole oma tuote, vaan ne sisältyvät em. palveluihin ja hintoihin.

Rovaniemi

Hinnoittelun periaatteet



Rovaniemi

Eteneminen…

- Lastensuojelun palvelut määritelty ja hinnoiteltu vuoden 2009 palvelusopimuksessa
- Aikuissosiaalityö aloitettiin syksyllä 2008
- Toimeentulotuen palvelu ja Typ syksyllä 2009
- Vastaanottoyksikkö 2010 alussa
- Maahanmuuttajatoimisto syksyllä 2010

- Kaikkien palveluiden osalta määrittely valmis vuonna 2011→ testaus / haamubudjetointi
- hinnoitellut tuotteet vuoden 2013 palvelusopimuksessa

Rovaniemi

Lastensuojelun palvelutuotteet

1. Lastensuojelutarpeen arviointi

Asiakaspalvelu 60 min.

2. Lastensuojelun avohuollon palvelut

Asiakaspalvelu 60 min.

3. Lastensuojelun sijaishuollon palvelut

Asiakaspalvelu 60 min.

4. Lastensuojelun jälkihuollon palvelut

Asiakaspalvelu 60 min.

5. Muut lastensuojelupalvelut

Asiakaspalvelu 60 min.

Nuorten ja työikäisten palvelutuotteet

1. Toimeentulotukipalvelu →
Asiakaspalvelu 60 min

Toimeentulotukipalvelu ja sosiaalihuollollinen toimeentulotukipalvelu

2. Aikuissosiaalityön palvelut →
Asiakaspalvelu 60 min

Palvelutarpeen arviointi, aikuissosiaalityö, typ aikuissosiaalityö, välitystili, sosiaalinen luotottus, päihdehuollon tukiasuminen

3. Maahanmuuttajapalvelut →
Asiakaspalvelu 60 min

Alkuvaiheen kotouttaminen, kotouttaminen,
← sekä yksilö- että ryhmämuotoinen toiminta

4.Vanhus- ja vammaissosiaalityön palvelu →
Asiakaspalvelu 60 min

VPL palvelutarpeen arviointi ja selvitys, vammaissosiaalityö
ja kotihoidon ohjaus
← sekä yksilö että ryhmämuotoinen toiminta

Rovaniemi

Mitä tietoa seuranta antaa?

- tietoa siitä miten paljon työntekijöiden työajasta kuluu asiakastyöhön
- tietoa miten välillinen ja välitön asiakastyö painottuvat palvelussa
- jokainen yksittäinen työntekijä voi seurata omaa työskentelyään, sekä palvelukohtaisesti, että asiakaskohtaisesti.
- antaa tietoa työntekijöittäin ja alueittain - miten painottuu asiakastyö

- antaa tietoa asiakkuuksittain – miten paljon esim. matti meikäläiselle on suunnattu henkilöstöresurssia -> voidaan hyödyntää yksittäisen asiakkaan kokonaiskustannuksia laskettaessa esim. kuntalaskutus, maahanmuuttajien erityiskorvaukset
- asiakastyön painopistealueet
- miten työaika painottuu yksittäisiin palveluihin, esim. miten perhehoitoon käytetään resursseja, paljonko lastensuojelun työntekijän aikaa käytetään toimeentulotuen käsittelyyn jne.

Rovaniemi

Hyödyntäminen?

- työskentelymenetelmien kehittämisessä ja arvioimisessa
- asiakaskohtaisten palveluprosessien kehittämisessä ja arvioimisessa
- selkeyttää ja yhdenmukaistaa työkäytäntöjä ja dokumentointia
- toiminnan uudelleen arvioinnissa
- palvelunkuvausten avulla voidaan tietoa tuottaa yhteistyökumppaneille ja kuntalasille

Rovaniemi

Yhteenvetoa

- tuotteistaminen tuottaa asiakaskohtaista tietoa, palvelukohtaista tietoa sekä työntekijäkohtaista tietoa.
- tuotteistamisen avulla taloudellisten kustannusten läpinäkyvyys parantuu → erihintaiset asiakasprosessit saadaan näkyville.
- tuotteistaminen avulla voidaan kehittää seurantajärjestelmää niin, että siitä saadaan tarkempaa perusinformaatiota toiminnan kehittämisen tueksi.

- systemaattisen seurannan avulla voidaan selvittää, mitä palveluja käytetään eniten, mihin asiakastyö painottuu, toteutuvatko ennakolta määritellyt painopistealueet ja mihin resursseja tulisi suunata.
- vaikka tuotteistamisprosessissa nousee esille vahvasti talouspainotteisuus, niin tuotteistamisen lähtökohtana pidettiin asiakaslähtöistä toimintaa ja palvelujen laadullista näkökulmaa.

→ tällä asetelmalla taattiin inhimillinen ja yksilön tarpeista lähtevä palvelujen kehittäminen taloudellisia reunaehtoja unohtamatta.

Rovaniemi

Tuotteistettuja palveluja on osattu paketoida kokonaisuuksiksi jo satoja vuosia. Jo keskiajalla ammattipyöveli teki palveluistaan asiallisen laskun:

- kidutus 0,45 floriinia
- nenän ja korvan leikkaamien 2 floriinia
- mestaus 4 floriinia
- ruumiin kuljetus ja hautaus 3 floriinia

Jos pyöveli tuli kaukaa, hän laskutti matka- ja majoituskulut, polttorovion puut, hevosen heinät, sekä mestaus- ja kidutusvälineiden huollon. Vastaavalla tavalla jokaisen tuotteistajan pitäisi miettiä, miten hän voisi paketoida palvelukokonaisuuksia. (Parantainen 2007, 48.)

Kiitos ☺

Rovaniemen perusturva/Yhteiset palvelut, Laatu- ja järjestelmäpäällikkö
Anne-Lea Heikkinen, puh. 040-8386125, anne-lea.heikkinen@rovaniemi.fi