

Kärkihanke 1

Palvelut asiakaslähtöisiksi -

kärkihanke

Palvelusetelikokeilu -osahanke

Työseminaari 5.9.2017

Tietoisku Palvelulupaus -
osahankkeesta (1.1.)

Vuokko Lehtimäki, hankepäällikkö, STM

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

Julkinen/maakunnan palvelulupaus



MIKÄ SE ON?

- lainsäädännössä maakunnalle määritelty velvoite (maakuntalaki ja sote -järjestämislaki -HE)
- maakunnan asukkaille osoitettu tahdonilmaisu siitä, **miten** maakunta toteuttaa sen järjestämisvastuulla olevat sote -palvelut
- maakunta asettaa **tavoitteet** sille, miten sote -palvelut toteutetaan maakunnan asukkaiden tarpeet ja paikalliset olosuhteet huomioon ottavalla tavalla (mm. saatavuus, saavutettavuus)
- asukkaiden ja avainkumppaneiden osallisuus laadintaprosessin aikana
- ei muuta lailla säädettyä maakunnan velvoitetta järjestää sosiaali- ja terveydenhuolto
- huomioi sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet
- on osa maakuntien palvelustrategiaa, tukee maakunnan vision toteutumista

Työn tekeminen osahankkeessa



Advisory-ryhmä

- Etelä-Karjala (5)
- Uusimaa (5)
- Pohjois-Karjala (1)
- Kainuu (3)
- Pohjois-Pohjanmaa (1)
- Varsinais-Suomi (2)
- Pohjanmaa (2)
- Pirkanmaa

- Yht. 8 maakuntaa.

Sparrausryhmä

- Lappi (3)
- Keski-Suomi (3)
- Keski-Pohjanmaa (2)
- Kymenlaakso (1)
- Etelä-Pohjanmaa (1)

- Yht. 5 maakuntaa.

Työpajatyöskentely

- luonnos maakuntien käyttöön alkuvuosi 2018
- toimintamalli, miten palvelulupaus tehdään
- sisältömalli, mitä palvelulupaus sisältää
- palvelulupaus voimaan 1.1.2020

Palvelulupauksen rakentamisen prosessi

TALENTIA

PROJEKTIN
HANKKE



	Osallisuus ja viestintä (jatkuvana ja läpileikkaavana prosessina)					
	Vision täsmentäminen ja kirkastaminen (mitä tavoitellaan -dialogi jatkuvana prosessina)					
Maakuntastrategian linjaukset	Palvelulupaus-työskentelyn tavoitteet suhteessa maakunnan strategiaan ja palvelustrategiaan ja ohjusrakenteisiin	Relevanttien tahojen tunnistaminen maakunnan tarpeista käsin	Palvelulupauksen linjaukset ja valinnat näkökulmittain	Tekninen valmistelu osana talouden ja toiminnan suunnitelmaa (esittelijän prosessi)	Palvelulupauksen toiminnallistamisen vaiheistus ja tehokkaan toimeenpanon johtaminen	Monimuotoiset palautekanavat maakunnan asukkaille (kytkös johtamisjärjestelmään -raportointi)
Palvelustrategian linjaukset ja tarkemman tasoisia strategisia tavoitteita palveluiden järjestämiseen	Organisointuminen, tarvittavien tahojen tunnistaminen (osallistaminen), resursointi sekä aikataulutus	Oikeiden osallisuustapojen valinta eri kohde- ja sidosryhmillä	Ensimmäisen luonnoksen lähettäminen lausunnoille ja luonnoksen kommentointi (laajasti eri tahot)	Seuranta ja "triple aim" mallin hyödyntäminen. Raportointi ja kytkentä johtamisjärjestelmään	Dialogi maakunnan henkilöstöä, järjestöt, palveluntuottajat	Palvelulupauksen keskeisten mittareiden ja kaudittaminen konsernin eri osiin (ja ulos)
Olemassa olevat rakenteet ja ohjaukselliset sekä arkkitehtuurit	Menetelmien, mallien ja työkalujen valinta	Synteessin ja johtopäätösten muodostaminen tuloksista	Valmistelevan viranhaltijan ja työryhmän läpikäynti	Maakuntavaltuuston päätös (palvelustrategista) palvelulupauksesta	Kytkentä olemassa olevaan johtamisjärjestelmään	Palvelulupauksen vaikuttusten arviointi ja syöte toiminnan jatkuvaan kehittämiseen
steröiden ja kunnalliset	Maakunnan palvelulupausprosessi projektitoitu, työskentelyrajaukset/reunaehdot selviillä ja liittymäpinnat. Projektisuunnitelma valmis (sis. osallisuuden suunnitelma)	Tarkempi kuva ja uudet ideat asiakas- ja sidosryhmien tarpeista palvelulupauksen muotoiluun tueksi. Uskottavuuden ja sitoutumisen varmistaminen eri tahoilta	Ensimmäinen luonnos palvelulupauksesta monikanavaisesti valmisteltu	Hyväksytty päätösasiakirja sis. palvelulupaus, toimeenpanon kuvaus, seuranta sekä raportointi	Toimeenpanokuvaoksen mukainen toiminta (palvelusopimusneuvottelut, maakunnan järjestämissyksikön kehittäminen)	Palvelulupauksen mukainen johtaminen ja jatkuva kehittäminen

Tekeminen

Tuotos

ASIAKAS-NÄKÖKULMA

