

Monitoimijuus asiakas- ja palveluohjauksen palvelupolulla 2op, MOOC MOOC-käsikirja opettajalle (15.12.2021)

Edessäsi on *Monitoimijuus asiakas- ja palveluohjauksen palvelupolulla* -MOOC-opintojakson (2 op) käsikirja opettajalle. Opintojakso on suunniteltu Sotetie-hankkeessa osana Asiakas- ja palveluohjauksen opintokokonaisuutta (kuva1). Opintojakso on suunniteltu EQF tasolle 6.

Opintojakso on kokonaisuudessaan nähtävissä ja kopioitavissa DigiCampuksessa: [Korkeakoulujen yhteiset kurssit/Sotetie](#). Kaikkien neljän MOOC-opintojakson käsikirjat löydät myös sotetie.fi-sivustolta [Koulutuspolkuja asiakas- ja palveluohjausosaamiseen - Sotetie](#) ja Avointen oppimateriaalien kirjastosta [Etusivu - Avointen oppimateriaalien kirjasto \(aoe.fi\)](#)

Opintojakso on luotu Moodle-oppimisympäristöön sopivaksi, mutta käsikirjan avulla voit luoda opintojakson mille tahansa alustalle hyödyntäen annettua aineistoa, harjoitustehtäviä sekä opintojakson päättävää tenttiä. Lisää halutessasi oppimisanalytiikka osallistujien etenemisen seuraamiseksi.

MOOC-opintojakson suunnittelussa ovat olleet mukana:

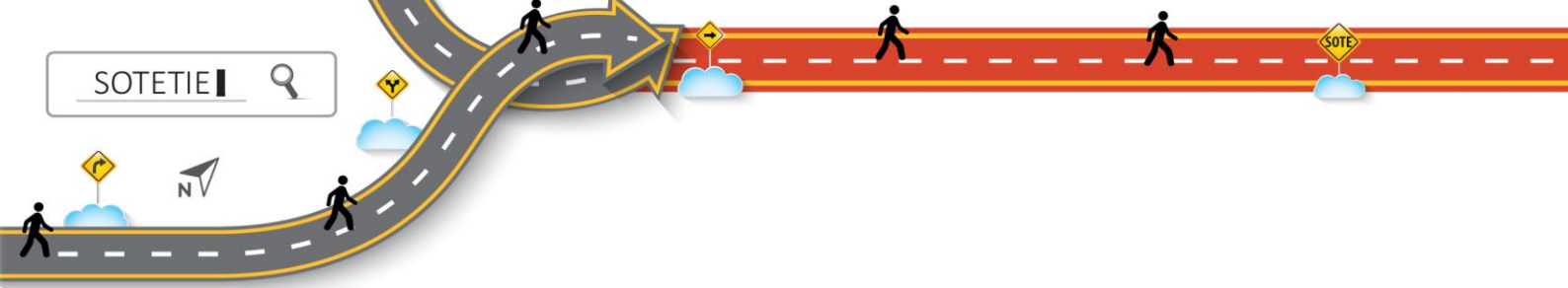
- Anu Pelkonen, Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Paula Vikberg-Aaltonen, Hämeen ammattikorkeakoulu
- Tuija Pakarinen, Savonia-ammattikorkeakoulu
- Päivi Sanerma, Hämeen ammattikorkeakoulu



Kuva 1. SOTETIE-hankkeessa suunniteltiin yhteensä neljä asiakas- ja palveluohjauksen MOOC-opintokokonaisuutta.

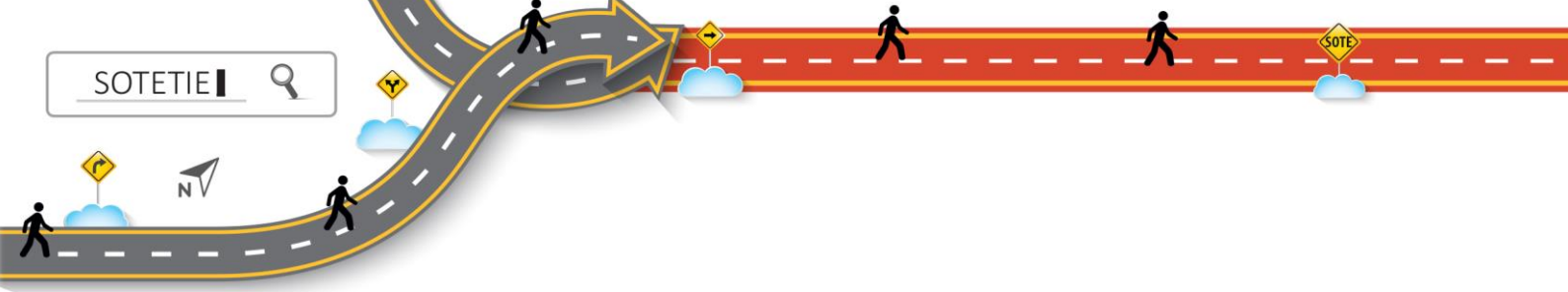


Tämä teos on lisensoitu [Creative Commons Nimeä-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisensillä](#).



Sisälllys

Opintojakson tarkoitus, osaamistavoitteet ja oppimisprosessi	3
Opintojakson tarkoitus	3
Miten edetä?	4
Opintojen rakenne.....	4
Teema 1. Monitoimisuus ja yhteistyö palveluohjauksen ytimessä	5
Materiaali	5
OSA 1: Mitä sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiolla tarkoitetaan?	6
OSA 2: Mitä monitoimisuudella tarkoitetaan?	7
OSA 3: Asiakslähtöinen ajatteluni -testi	8
OSA 4: Monitoimisuuskartta	8
OSA 5: Asiakslähtöisten ja monitoimijaisten palvelujen kehittämismenetelmät	8
Teema 2. Palvelumuotoilu asiakkaan palvelupolun kehittämisessä	9
Materiaali	9
Aktivoiva tehtävä: Palvelumuotoilu-testi	10
Pohdi oppimaasi ja anna palautetta	11
Loppuentti	12
Opintojaksolla käytetyt lähteet	16
Lopuksi.....	17

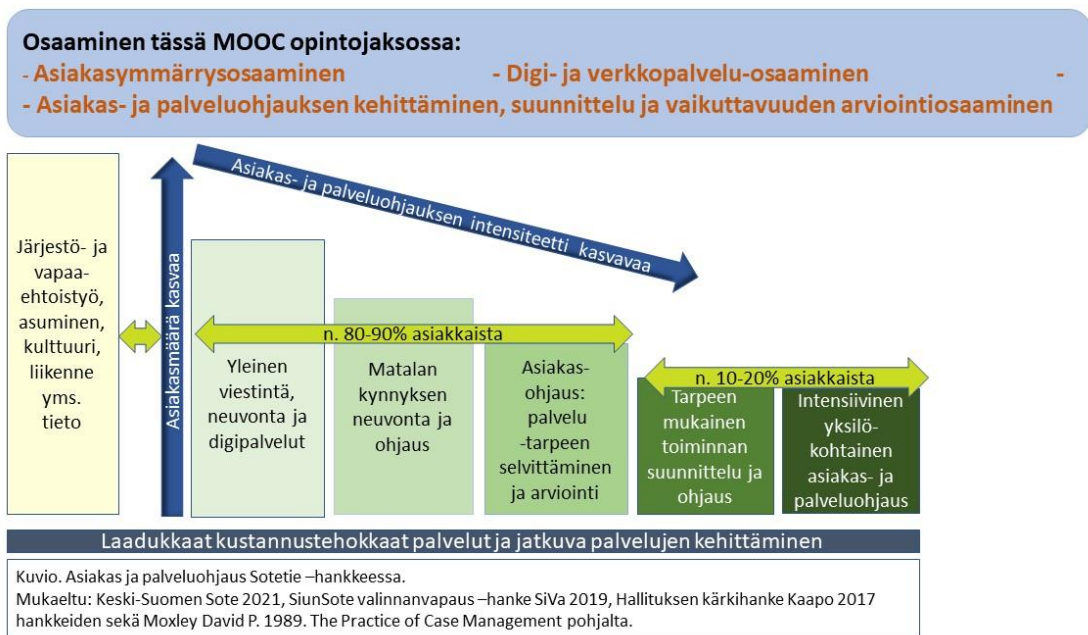


Opintojakson tarkoitus, osaamistavoitteet ja oppimisprosessi

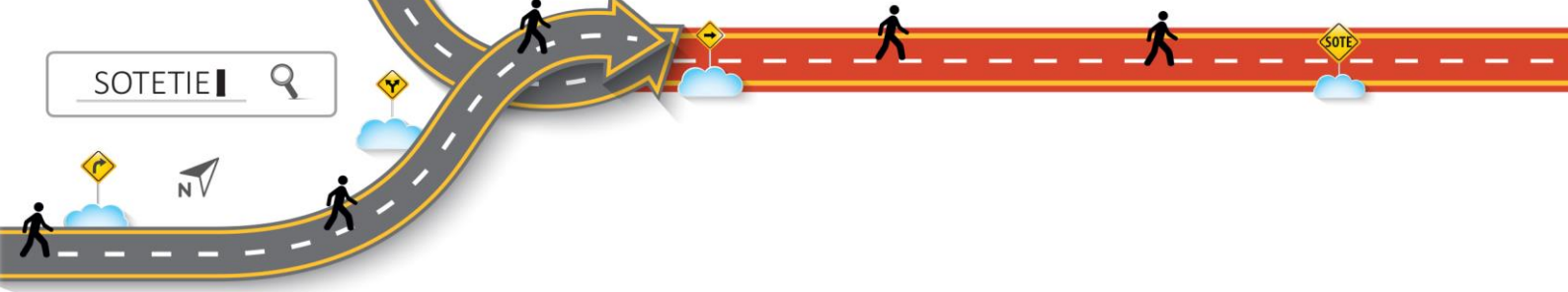
Opintojakso on tarkoitettu oman tai työyhteisön asiakasohjaus- tai palveluohjaustyön tarkastelemiseksi ja kehittämiseksi. Opintojaksossa keskitytään sosiaali- ja terveydenhuollon yhdentymisen lähtökohtiin eli selvitetään, mitä sote-integraatiolla käytännössä voidaan tarkoittaa. Lisäksi tututustaan monitoimijuuden käsitteeseen ja sen sisältöön, sekä saadaan vinkkejä palveluiden kehittämisen malleista. Erityisesti tutustutaan palvelumuotoilun mahdollisuuksiin asiakasohjauksen palvelupoluilla.

Opintojakson tarkoitus

Opintojaksolle voi osallistua kuka tahansa, joka on kiinnostunut sen sisällöstä. Opintojakson aineistoihin voivat kaikki kiinnostuneet vapaasti tutustua. Halutessaan suorittaa opintojakson ja saada siitä suoritusmerkinnän osallistujan tulee ilmoittautua toteuttajakorkeakoulun avoimen korkeakoulun opiskelijaksi, jolloin hän saa kurssiavaimen tentin suorittamista varten.



Kuva 2. Asiakas- ja palveluohjauksen muodot ja opintojaksossa painottuva osaaminen.



Miten edetä?

Opintojakso aloitetaan tutustumalla opintojakson kokonaisuuteen, sisältöihin ja aineistoihin. Luo orientaatia varten jokin yhteisöllinen aktiviteetti, esimerkiksi Jamboard, Padlet, Mentimeter, johon osallistuja kirjaa pohtimaansa.

Ohjeistus orientaatioon:

- Tutustu opintojakson osaamistavoitteisiin
- Pohdi, millaisia oppimis- ja osaamistavoitteita Sinulla on tämän opintojakson osalta?
- Pohdi sen jälkeen ennakkotietojasi asiakas- ja palveluohjauksen toimijoista sekä asiakkaan palvelupoluista. Millainen oman kokemuksesi perusteella on asiakkaan laadukas palvelupolku?

Osaamistavoitteet

Opintojakson suoritettuaan osallistuja

- tunnistaa monitoimijaisen kehittämisen lähtökohtia ja menetelmiä palvelupolkuajattelun ja palvelumuotoilun peruseräatteen sekä
- osaa hyödyntää niitä asiakas- ja palveluohjauksen kehittämistyössä

Opintojen rakenne

Opintojakso suoritetaan itsenäisesti. Keskeinen osa opiskelua on oman tai työyhteisön asiakas- ja palveluohjausosaamisen tarkastelu annetun materiaalin ja aktivoivien tehtävien avulla. Opiskelu tapahtuu verkko-oppimisympäristössä.

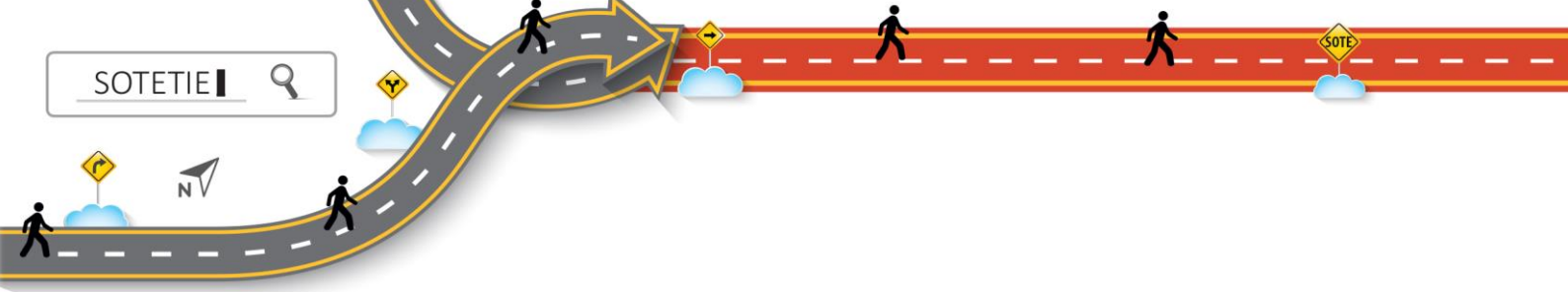
Opintojakso koostuu kahdesta (2) erillisestä teemasta sekä opintojakson päättävästä lopputentistä. Teemat ovat

Teema 1. Monitoimijuus ja yhteistyö palveluohjauksen ytimessä

Teema 2. Palvelumuotoilu asiakkaan palvelupolun kehittämisessä

Oppimisen tehostamiseksi suositellaan, että osallistuja suorittaa osiot numerojärjestyksessä sisältöjen loogisen etenemisen takia.

MOOC-opintojakso on tarkoitettu hyödynnettäväksi kokonaisuutena. Kopioi opintojakso kokonaisuudessaan DigiCampus-oppimisympäristöstä, hyödynnä valittu materiaali sekä luo tarvittavat, valitsemasi aktiviteetit omaan oppimisympäristösi.



Teema 1. Monitoimijuus ja yhteistyö palveluohjauksen ytimessä

Tervetuloa tutustumaan asiakas- ja palveluohjausta keskeisesti määrittäviin tekijöihin!

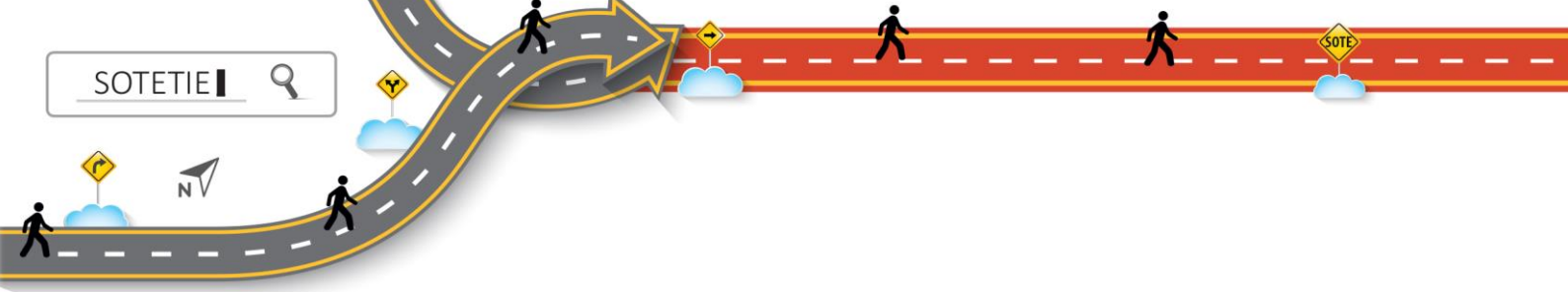
Tässä osiossa syvennetään tietoa siitä, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiolla tarkoitetaan, tunnistetaan monitoimijuuden piirteitä ja saadaan tietoa asiakas- ja palveluohjauksen kehittämisen menetelmistä.

Osiossa osallistuja

1. tutustuu artikkeliin *Integraatio – sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisen ydintä* ja tekee kaksi teemaan liittyvää aktivoivaa tehtävää (OSA 1)
2. tutustuu monitoimijuuden käsitteeseen *Monitoimijuus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämisessä* -työkirjan avulla (OSA 2) sekä tekemällä Asiakaslähtöinen ajatteluni -testin (OSA 3) ja laatimalla monitoimijuuskartan (OSA 4)
3. pohtii palvelujen kehittämismenetelmiä tutustumalla artikkeliin *Hyvät käytännöt asiakaslähtöisten ja monitoimijaisten palvelujen kehittämisessä* (OSA 5)

Materiaali

- Hujala, Anneli & Taskinen Helena 2020. Integraatio – sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisen ydintä. Teoksessa Anneli Hujala ja Helena Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere University Press. s. 47-75. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124057/taskinen_hujala_integraatio_sosiaali_ja_terveyspalvelujen.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Laurila, Marianne 2020. Monitoimijuus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämisessä. Työkirja korkeakouluopetukseen ja täydennyskoulutukseen. VAMK, Muotoilukeskus MUOVA. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/356093/monitoimijuus_sosiaali-ja_terveydenhuollon_palvelujarjestelman_kehittamisessa_laurila.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Maijala, Virpi & Koivisto, Jaana-Maija 2020. Hyvät käytännöt asiakaslähtöisten ja monitoimijaisten palvelujen kehittämisessä. HAMK Unlimited Journal. <https://unlimited.hamk.fi/hyvinvointi-ja-sote-ala/hyvat-kaytannot-asiakaslahtoiset-palvelut/#.YcDcfGhBxPY>



OSA 1: Mitä sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiolla tarkoitetaan?

Tutustu artikkeliin *Integraatio – sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisen ydintä*. Artikkelissa Helena Tas-kinen ja Anne Hujala avaavat hyvin integraatio-käsitteen moniulotteisuutta ja sen käytännön haasteita.

Sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän uudistamisessa on jo pitkään perimmäisenä tavoitteena ollut asiak-kaan aseman, palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen. Näihin tavoitteisiin on pyritty paranta-malla asiakaslähtöisyyttä kahdella keskeisellä tavalla:

- 1) palveluiden yhteensovittamisella eli integraatiolla ja
- 2) lisäämällä asiakkaan valinnanvapautta palveluissa

Sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiossa kyseessä ovat erilaiset toimet ja ratkaisut, joiden avulla pyri-tään yhdentämään tai eheyttämään hyvinvointipalvelujen rakenteita ja toimintoja. Integraatiota voidaan toteuttaa eri tasoilla, kuten järjestelmien, organisaatioiden ja ihmisten toiminnan tasoilla.

Aktivoiva tehtävä 1: Tunnista integraation eri ulottuvuuksia

H5P, Raahaa tähdellä erotetut sanat oikeisiin laatikoihin

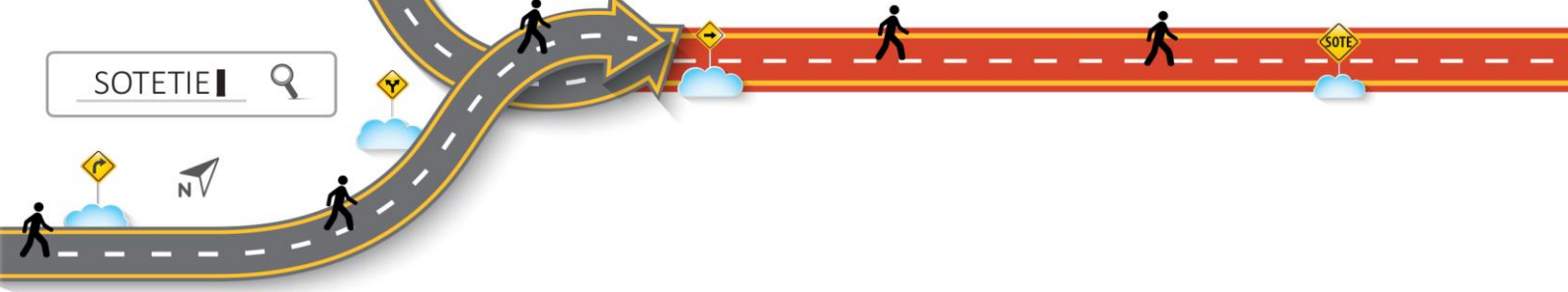
Integraatiota voidaan tarkastella siitä näkökulmasta, miten yhteneväisiä ovat toimintaa ohjaavat säännöt ja normit. Tällä **normatiivisella** integraatiolla tarkoitetaan myös muun muassa yhteisiin tai jaettuihin arvoi-hin, visioihin ja kulttuurisiin käytänteisiin liittyviä tekijöitä, joilla organisaatioiden, yksiköiden ja ammattilais-ten toimintaa pyritään yhtenäistämään.

Funktionaalinen integraatio puolestaan viittaa siihen, miten erilaisia toimintoja tai tehtäviä yhdenmukais-tetaan, jotta ne mahdollistaisivat ja tukisivat eri organisaatioiden ja toimijoiden koordinoitua toimintaa ja päätöksentekoa. Hyvänä esimerkkinä viimeksi mainitusta ovat esimerkiksi potilas- ja asiakastietojärjestel-mät, joilla toimintaa pyritään integroimaan.

Järjestelmätason integraatio viittaa koko sosiaali- ja terveydenhuollon yhdentymiseen, joka voi olla **hori-sontaalinen** eli saman tason palvelujen, kuten esimerkiksi kunnan sosiaalipalvelujen ja perusterveyden-huollon palvelujen yhtenäistäminen (saumaton palvelukokonaisuus). **Vertikaalisella** integraatiolla tarkoi-tetaan palvelujärjestelmän eri (hierarkian) tasoilla toimivien palvelujen integrointia, kuten esimerkiksi pe-rusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon integrointia.

Ammattilaistason integraatiosta esimerkkeinä ovat muun muassa moniammatilliset tai monitoimijaiset tiimit ja erilaiset muut yhteistyön muodot.

Asiakastason integraatiota on esimerkiksi se, että palveluohjaaja koordinoi tietyn asiakkaan eri palvelut mahdollisimman sujuvasti niin, että ne muodostavat asiakkaalle kokonaisuuden, sujuvan ja saumattoman palveluketjun. Asiakkaalle palvelut muodostaisivat tällöin yhden yhtenäisen ja jatkuvan kokonaisuuden.



Toiminnallisessa eli palveluintegraatiossa lähtökohtana onkin se, miten yhtenäiseksi tai hajanaiseksi palvelut muodostuvat nimenomaan asiakkaan näkökulmasta. Palveluita voidaan arvioida asiakkaan näkökulmasta seuraavien palvelukriteerien perusteella: Oikea-aikaisuus, tarveperustaisuus, asiakaslähtöisyys ja saumattomuus.

Aktivoiva tehtävä 2: Yhteistyötä kuvaavat käsitteet

H5P, Rahaa sanat oikeisiin laatikoihin

Integraatiota voidaan jaotella myös sen mukaan, kuinka tiivistä yhdentymisen on. Sijoita seuraavat yhteistyötä kuvaavat käsitteet järjestykseen lähtien löyhästä yhteistyöstä tiivistyvään yhteistyöhön.

Oikea järjestys:

1. Vuorovaikutuksessa tapahtuva ideoiden vaihto
2. Organisaatioiden jäsenten epävirallinen yhdessä työskentely
3. Yhteensovitettavat muodolliset ja määritellyt tehtävät
4. Liittoutuminen, jossa tavoitteet ja tehtävät määriteltä ja yhteistyöllä muodollinen rakenne
5. Yhdentyminen, jossa yksi uusi organisaatio

OSA 2: Mitä monitoimijudella tarkoitetaan?

Tutustu työkirjan MONITOIMIJUUS SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMISSESSÄ ensimmäiseen lukuun, s 8–18.

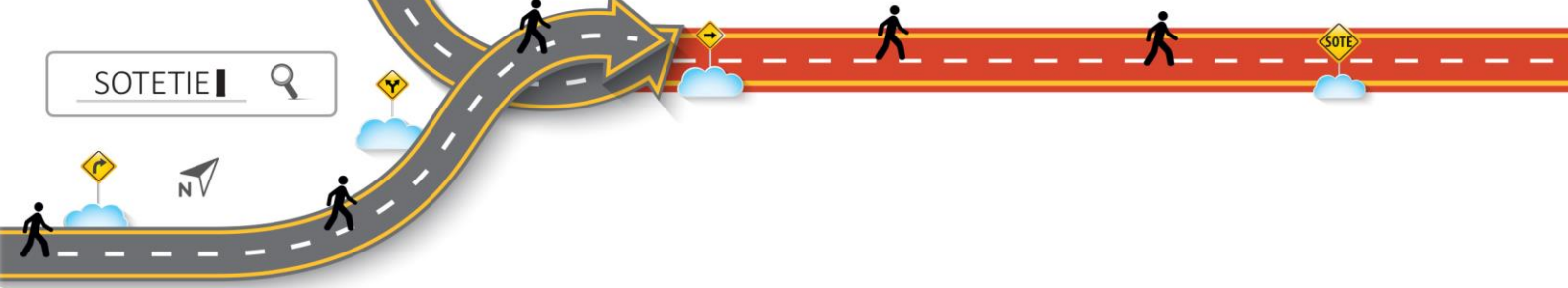
Selvitä, mitä monitoimijuuteen liitettävät käsitteet tarkoittavat:

- moniammatillisuus
- monialaisuus
- monisektorisuus ja
- monitasoisuus

Asiakas- ja palveluohjauksen kehittäminen on tarpeen uudistuvassa sote-palvelujärjestelmässä. Tämä edellyttää kehittämisvalmiuksien vahvistamista. Monitoimijaisessa kehittämistyössä keskeisiksi tunnistettuja periaatteita ovat

- tavoitteellisuus
- asiakaslähtöisyys
- systeeminäkemykset

Selvitä, mitä näillä käsitteillä tarkoitetaan.



OSA 3: Asiakaslähtöinen ajatteluni -testi (H5P)

SotePeda24/7-oppimateriaalit 2020, Monitoimijuusosaaminen: Monitoimijuus kehittämissyhteisössä. Työkalupakki. www.aoe.fi

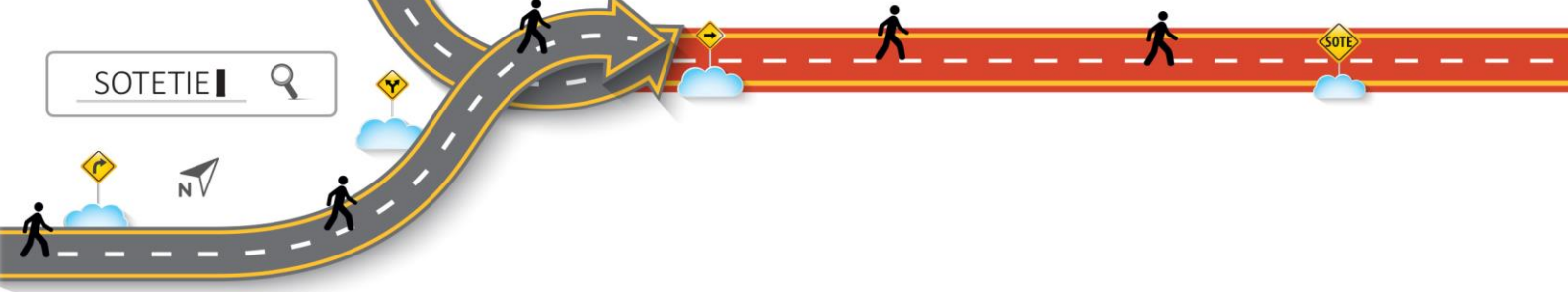
OSA 4: Monitoimijuuskartta

Laadi oman alueesi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita kuvaava monitoimijuuskartta.

SotePeda24/7-oppimateriaalit 2020, Monitoimijuusosaaminen: Monitoimijuus kehittämistyössä. Työkalupakki. www.aoe.fi

OSA 5: Asiakaslähtöisten ja monitoimijaisten palvelujen kehittämismenetelmät

Tutustu artikkeliin *Hyvät käytännöt asiakaslähtöisten ja monitoimijaisten palvelujen kehittämisessä* ja arvioi artikkelissa esitettyjä kehittämismenetelmiä asiakas- ja palveluohjauksen kehittämisen näkökulmasta.



Teema 2. Palvelumuotoilu asiakkaan palvelupolun kehittämisessä

Tervetuloa asiakas- ja palveluohjauksen palvelumuotoilun, asiakasymmärryksen ja palvelupolkujen maailmaan! Tässä osiossa selvitetään, mitä palvelumuotoilu on ja haetaan vastauksia kysymyksiin

- Millainen on palvelumuotoilun prosessi?
- Mitkä ovat palvelumuotoilun keskeiset käsitteet?
- Miksi palvelumuotoilu on tarpeellista ja mihin sitä voi hyödyntää hyvinvointialan palvelujen kehittämisessä?

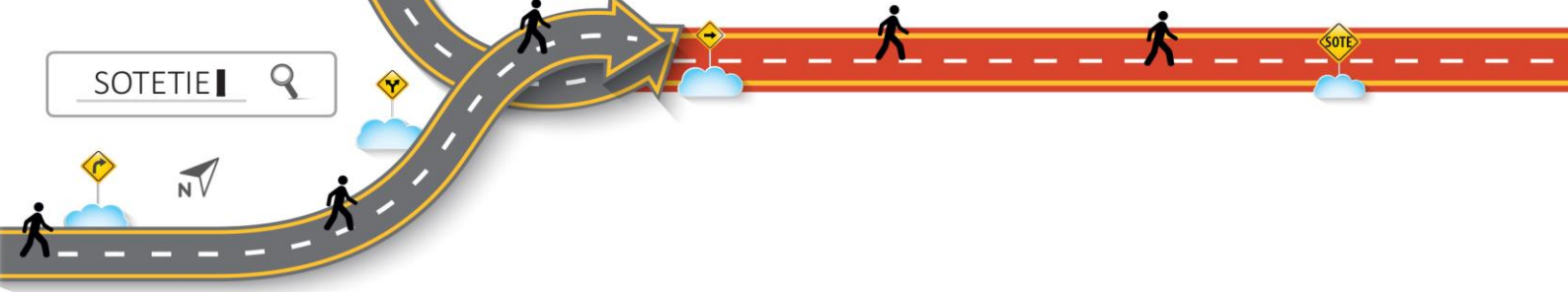
Osio koostuu eOppivan materiaalista, kahdesta videosta ja harjoitustehtävästä. Osiossa edetään seuraavasti:

1. Katso annetut videot ja perehdy aineistoon, niin pääset jo pitkälle.
2. Perehdy asiakkaan palvelupolkuun ja pohdi miten itse asiakkaana kuljet läpi jonkin hyvinvointialan palvelukokonaisuuden. Millaisia tunteita ja kokemuksia se sinussa herättää?
3. Harjoittele piirtämällä itse kokemasi palvelupolku paperille tai sähköiseen muotoon. Pidä piirtäessäsi mielessä palvelumuotoiluprosessi ja palvelupolun vaiheet palvelutuokioineen ja kontaktipisteineen.
4. Testaa lopuksi osaamistasi tekemällä harjoitustehtävä. Voit tehdä tehtävän niin monta kertaa, kuin haluat. Mitä paremmin olet aineistoon perehtynyt ja harjoitustehtävästä suoriutunut, sitä paremmin osaat vastata myös mahdollisen lopputentin kysymyksiin.



Materiaali

- Palvelumuotoilun perusteet 2020. eOppiva. <https://www.eoppiva.fi/koulutukset/palvelumuotoilun-perusteet/>
- SotePeda 24/7-oppimateriaalit 2020. Palvelumuotoilun käsitteet. www.aoe.fi
- SotePeda 24/7-oppimateriaalit 2020. Mitä palvelumuotoilu on? www.aoe.fi



Aktivoiva tehtävä: Palvelumuotoilu-testi

H5P, Täydennä puuttuvat sanat.

Tehtäväohjeistus:

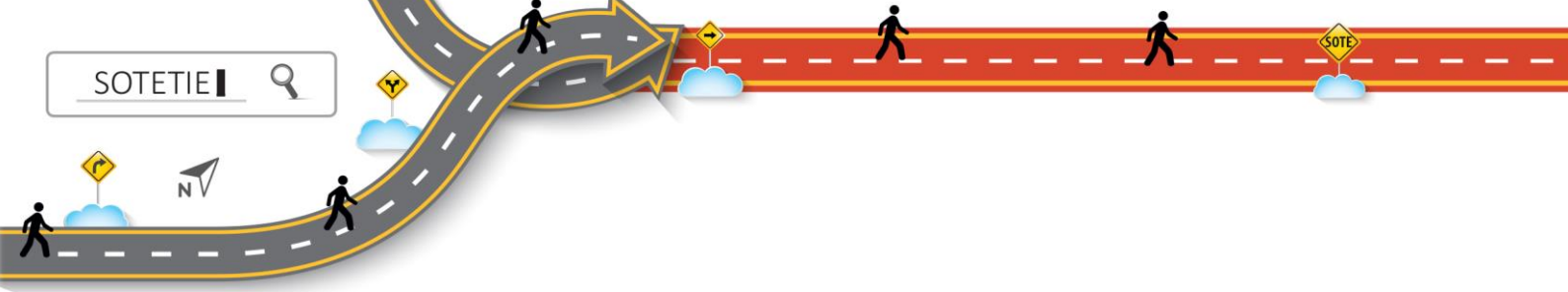
Tutustu hyvin opiskelumateriaaliin. Tee sen jälkeen pieni testi, jolla voit testata palvelumuotoilu- ja palvelupolkuosaamistasi.

Saat tuloksen näkyville heti testin tehtyäsi ja voit tehdä testin uudelleen niin halutessasi. Mitä paremmin aineistoon perehdyt ja testin suoritat, sitä helpompaa sinun on osallistua myös lopputenttiin, jos haluat jaksosta todistuksen.

Tähdellä (*) merkityt sanat jätetään kirjoittamatta

Palvelumuotoilu on *palvelua* ja *muotoilua*. Palvelumuotoilu voi olla *digitalisuutta*, fyysisiä *tiloja* tai *palveluprosessia* kehittävää toimintaa. Palvelumuotoilu lähtee liikkeelle *ihmisistä* sekä heidän toiveistaan ja *tarpeistaan*. Tärkeää on huomioida myös *teknologia* sekä *raha*. Keskeistä palvelumuotoiluprosessissa ovat siis ihmiset sekä *yhteiskehittäminen* ja *iteratiivisuus* eli tutkiva ote ja prototyyppien kehittäminen. Palvelumuotoilulla voidaan kehittää neljää aluetta: *käytettävyyttä*, *johdonmukaisuutta*, *haluttavuutta* ja *tehokkuutta*, jolloin palvelu on mahdollisimman *tuloksellista*. Palvelumuotoilun tarkoitus on luoda hyvä *palvelukokemus*.

Ensimmäinen palvelumuotoilun käsite on *palvelutuokio*, joka muodostuu jaksojen tai episodien sarjasta. Kyseinen toiminta rakentuu *kosketuspisteistä*, jotka voidaan jakaa neljään luokkaan *tiloihin*, *esineisiin*, *prosesseihin* tai *ihmisiin*. Kaikkia näistä voidaan *aistia*. Edellisistä käsitteistä muodostuu *palvelupolku*, joka on aina asiakkaalle tai palvelun käyttäjälle *henkilökohtainen*. Sote-palveluissa on hyvä erottaa *palvelupolku* ja *hoitopolku*. Palvelupolku jakautuu kolmeen ajalliseen vaiheeseen eli *ennen* varsinaista palvelua, *varsinaiseen* palveluun sekä palvelun *jälkeiseen* vaiheeseen. Palvelumuotoilun tavoitteena on paremman *palvelukonseptin* muodostaminen.



Pohdi oppimaasi ja anna palautetta

Opintojakson suoritettuaan pyydetään osallistujilta opintojaksopalaute. Esimerkkiohjeistus palautteen pyytämiseksi:

Opintojakso alkaa olla loppusuoralla!

Palaa nyt niihin ajatuksiin, joita Sinulla oli opintojakson alussa. Pohdi niitä nyt siitä näkökulmasta, onko käsityksesi muuttunut, oletko mahdollisesti oppinut jotain uutta tai täydensikö opintojakson materiaali aikaisempaa tietoasi ja osaamistasi.

Palaa myös opintojakson osaamistavoitteisiin ja käy mielessäsi läpi, mitä olet opintojakson kokonaisuudesta oppinut.

Voit myös kiittää itseäsi siitä, että olet opiskellut opintojaksolla. Myös opintojakson suunnittelijat kiittävät Sinua osallistumisesta! Opintojakson kehittämiseksi toivomme Sinulta palautetta, jolla voimme tehdä opintojaksosta entistä paremman. Voit antaa palautteen alla olevasta linkistä.

Palautelomake sisältää seitsemän (7) opintojakson sisältöön, rakenteeseen ja suorittamiseen liittyvää kysymystä:

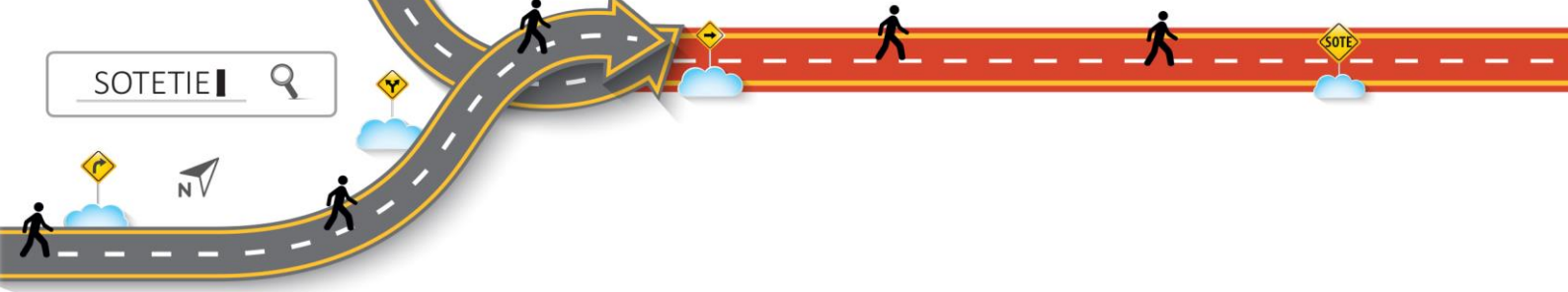
1. Opintojakson sisältö vastasi tavoitteita
2. Opintojakson sisällöt vahvistivat asiakas- ja palveluohjausosaamistani
3. Opintojakson harjoitustehtävät auttoivat sisäistämään opiskeltavaa asiaa
4. Opintojakson harjoitustehtävien ohjeet olivat selkeät
5. Opintojakson harjoitustehtävät olivat työelämäläheisiä
6. Verko-oppimisympäristöä oli helppo käyttää
7. Ymmärrykseni opintojakson aiheesta lisääntyi

Vastausvaihtoehdot

1 = Olen eniten samaa mieltä 2 3 4 5 = Olen eniten eri mieltä

Taustakysymykset:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 8. Suositteletko opintojaksoa muille? | Kyllä, Ehkä, En |
| 9. Ikä | Alle 25, 25-35, 36-45, 46-55, Yli 55 |
| 10. Opintojen tarkoitus | harrastus/yleissivistys, ammatillinen lisäkoulutus, tutkinto tai tutkintotavoitteinen opiskelu |



Lopputentti

Saadakseen suoritusmerkinnän MOOC-opintojaksosta tulee osallistujan saada lopputentistä hyväksytty tulos. Tentin avautuminen edellyttää kirjautumista avoimen korkeakoulun opiskelijaksi, jolloin opiskelijalle voidaan myöntää kurssiavain/salasana. Tentti on sähköinen monivalintatentti, jonka suorittamisaika rajataan. Tenttimateriaalina on kaikki oppimisympäristössä esitetty materiaali.

Luo käyttämäsi oppimisympäristöön tenttiaktiiviteetti ja aseta tenttiasetukset:

- yhteensä 20 monivalintakysymystä kahdesta (2) eri kysymyskategoriasta
- väärä vastaus vähentää pistekertymää
- hyväksytty suoritus: 80 %
- vastausaika 20 min
- estä vapaa navigointi (edelliseen kysymykseen ei voi palata)
- tentin uudelleen suorittaminen aikaisintaan viikon kuluttua
- rajaa tentin pääsy kurssiavaimella/salasanalla

Tenttiohje oppimisympäristöön

Tentin avulla saat palautetta osaamisestasi monitoimijuudesta ja palvelumuotoilun perusteista asiakas- ja palveluohjauksessa.

Lopputentti

Perehdyttyäsi annettuun aineistoon ja tehtyäsi harjoittelutehtävät voit suorittaa MOOC-opintojakson tentin. Tentin tekemistä varten sinun tulee ilmoittautua opintojaksoa toteuttavan avoimen korkeakoulun opiskelijaksi ja maksaa mahdollinen avoimen korkeakouluopiskelun maksu. Ilmoittautumisen jälkeen saat sähköpostilla tentin tekemiseen tarvittavan kurssiavaimen.

Työskentelyohje

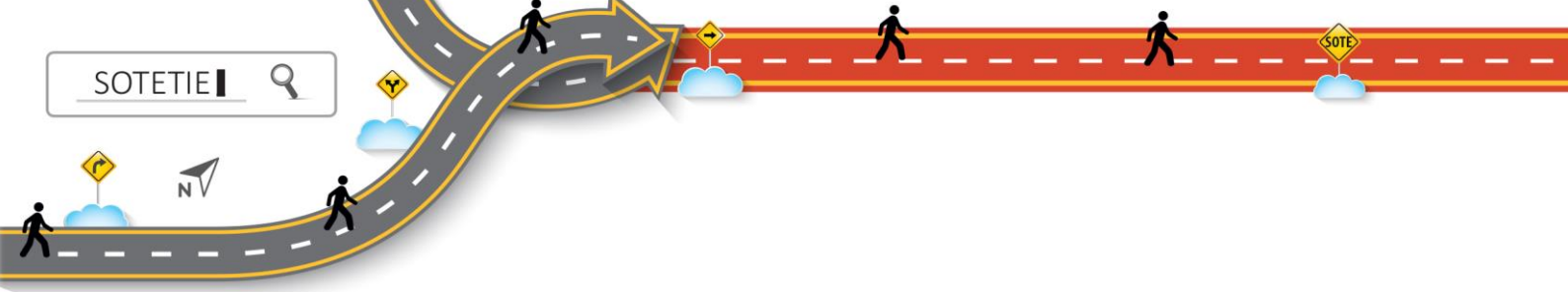
Tentti sisältää kaksikymmentä (20) monivalintakysymystä. Vastausvaihtoehdoissa voi olla useampi oikea vastaus.

Ajankäyttö

Tentin tekemiseen sinulla on aikaa 20 minuuttia. Ole huolellinen, sillä et voi palata edellisiin kysymyksiin. Voit yrittää tentin suorittamista uudestaan aikaisintaan yhden viikon kuluttua edellisestä suorituskerrasta.

Arviointi

Sinun tulee saada 80 % kysymyksistä oikein, jotta tentti on hyväksytty. Väärä vastaus vähentää kokonaispistemäärää. Saat palautteen suorituksestasi vastattuasi kysymyksiin ja lopetettuasi tentin. Mikäli tentti ei ole hyväksytty, voit tehdä sen uudelleen yhden viikon kuluttua.



Tenttikysymykset

Oikein/Väärin -väittämät

1. Kuntalainen voi valita terveyskeskuksen oman kunnan tai kuntayhtymän alueella **V**
2. Sote-alan integraatiolla tavoitellaan maakunnallisten palveluketjujen ja palvelukokonaisuuksien käyttöönottoa **O**
3. Palveluiden yhteensovittaminen voi toteutua mm. henkilöstön epävirallisena yhteisenä työskentelynä **O**
4. Sote-integraation tiivistynein yhteistyön muoto on yhteisen organisaation alaisuudessa tarjottavat palvelut **O**
5. Asiakkaan kannalta palveluiden integraation onnistumista voidaan arvioida seuraavien tekijöiden avulla (valitse oikea vaihtoehto tai vaihtoehdot)
 - palveluiden tarveperustaisuus **O**
 - johtamisjärjestelmän selkeys
 - palveluiden oikea-aikaisuus **O**
 - toiminnan saumattomuus **O**
 - palveluihin tuottamiseen käytettävien henkilötyövuosien määrä
6. Monitoimijaisessa kehittämistyön onnistumiseksi on tärkeää henkilöstön tarvitseman osaamisen varmistaminen **O**
7. Monitoimijainen kehittämistyö edellyttää valmentavaa otetta johtamiselta ja esimiestyötä. **O**
8. Tulevaisuudessa sote-uudistuksen avulla tarkoituksena kehittää asiakas- ja palveluohjausta matalan kynnyksen integroituneena palveluna **O**
9. Nyt voimassa oleva lainsäädäntö edellyttää asiakkaan mukana oloa sote-palveluiden kehittämis-työssä **O**

Valitse oikein

10. Valitse käsitettä **parhaiten** kuvaava lause

Asiakaskeskeisyys

- palvelun tarjoaja kehittää palveluita, joita asiakkaiden oletetaan tarvitsevan **O**
- asiakkaan tarpeita ajatellaan koko ajan palveluita kehitettäessä
- asiakas on keskeinen toimija

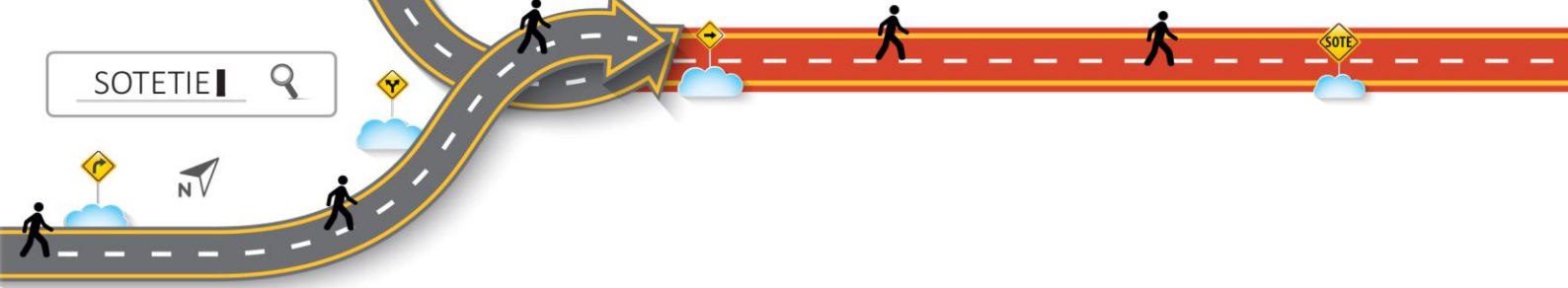
11. Valitse käsitettä **parhaiten** kuvaava lause

Asiakaslähtöisyys

- kuntalainen tai hänen edustajansa on tasavertainen toimija palveluiden kehittämisen kaikissa vaiheissa **O**
- organisaation strategiassa on pidetty tärkeänä asiakkaan palautetta palveluista
- asiakkailta kysytään palautetta uusista palveluista

12. Palvelumuotoilussa on tärkeä huomioida

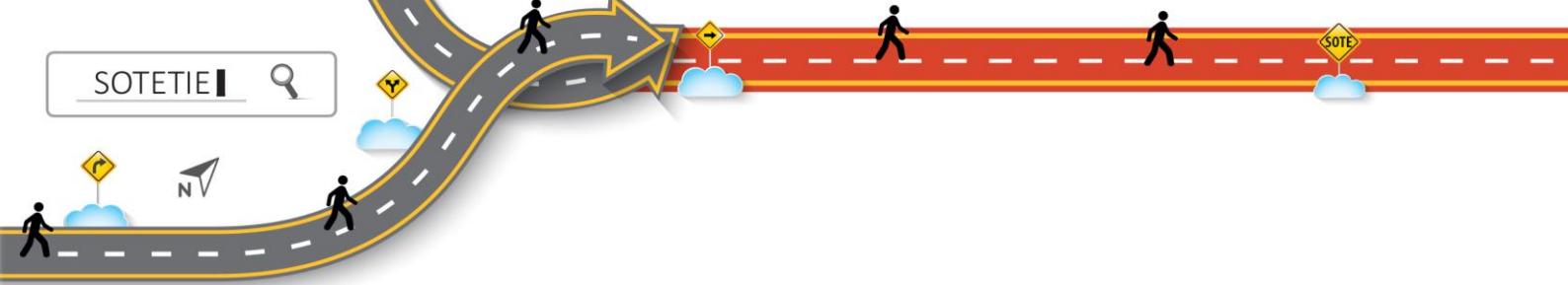
- teknologia ja raha **O**
- itsenäinen työskentely



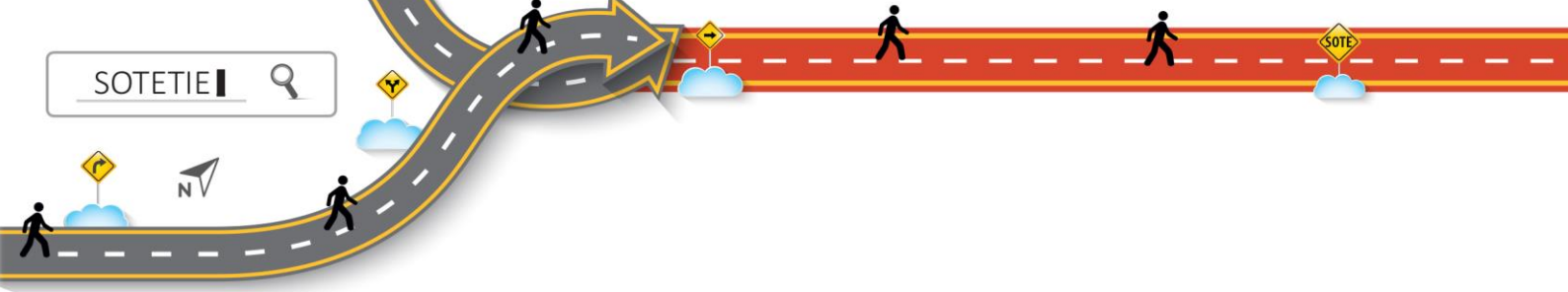
13. Palvelumuotoilun tarkoitus on
- Luoda edullisia palveluja
 - Luoda hyvä palvelukokonaisuus
14. Ensimmäinen palvelumuotoilun käsite on
- palvelutuokio
 - palveluprosessi
15. Palvelutuokio muodostuu
- jaksojen tai episodien sarjasta eli kosketuspisteistä
 - palveluketjuista
16. Palvelutuokioista ja kosketuspisteistä muodostuu
- palvelukokonaisuus
 - palvelupolku
17. Palvelupolku on aina asiakkaalle/käyttäjälle
- henkilökohtainen
 - moniulotteinen
18. Palvelumuotoilun tavoitteena on
- paremman palvelukonseptin muodostaminen
 - asiantuntijatyön helpottaminen
19. Palvelumuotoilulla voidaan kehittää
- neljää kehittämisaluetta
 - vain yhtä kehittämisaluetta kerrallaan

Valitse oikea vaihtoehto. Oikeita vastauksia voi olla yksi tai useampi. O = oikein

20. Sotepalveluita kehitettäessä systeeminäkemyksellä tarkoitetaan?
- ymmärrystä sote-palveluiden rakenteesta ja siinä toimivien vuorovaikutussuhteista
 - globaalin ekosysteemin tuntemusta
 - sote-toimijoiden asemaa organisaatioissa
21. Kehitettäessä asiakaslähtöisiä monialaisia sote-palveluita hyviä toimintatapoja ovat
- palvelumuotoilun käytänteet
 - monialaiset kehittämisryhmät
 - oman yksikön sisäiset ideapalaverit
 - ammattiryhmäkohtaiset tapaamiset
22. Monialaisella kehittämistoiminnalla tarkoitetaan
- palveluprosessien kehittämistä
 - asiakkaan suunnitelman tarkastelua yhteistapaamisessa
 - kuntalaisten palveluiden yhteiskehittämistä
 - yksittäisen kuntalaisen monien ongelmien tunnistamista
23. Työskentely edellyttää
- eri ammattiryhmien yhteydenpitoa
 - vuorovaikutusta asiakkaan kanssa
 - ammattiryhmien erilaista näkemystä asiakkaan elämäntilanteesta
 - yhdessä asiakkaan kanssa muodostettua näkemystä tarvittavista palveluista tai toimenpiteistä

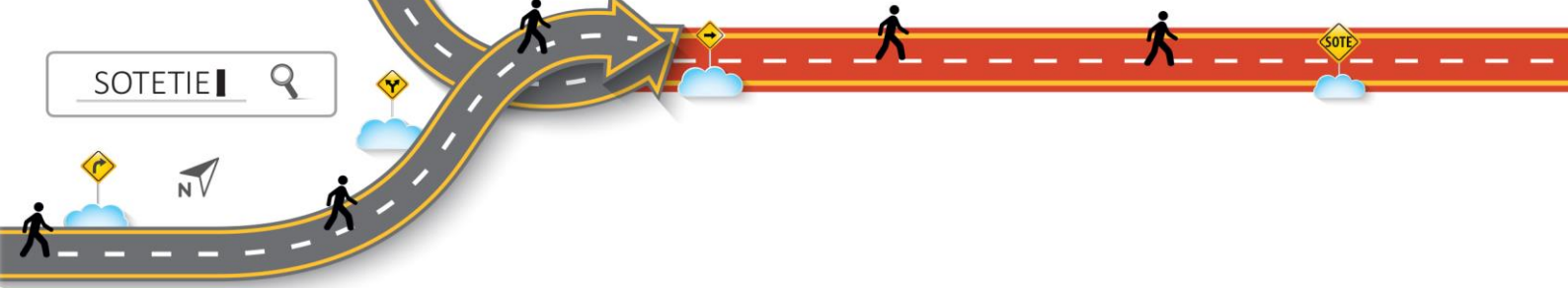


24. Tieto, jota tarvitaan sote-palveluita kehitettäessä
- asiaa koskeva tutkimustieto
 - asiakaspalaute ja asiakaskokemukset
 - palveluita koskeva lainsäädäntö
 - alueellinen väestötieto
 - tieto käytettävissä olevista resursseista
 - tieto kunnan tai hyvinvointialueen poliittisista voimasuhteista
25. Palvelumuotoilu on
- palvelua
 - muotoilua
 - asiakkaan puolesta tekemistä
26. Palvelumuotoilulla voidaan kehittää
- julkisia ja yksityisiä palveluja
 - sisäisiä- ja tukipalveluja
 - muiden toimijoiden ulkoisia palveluja
27. Palvelumuotoilu lähtee liikkeelle
- palvelun toimimattomuudesta
 - ihmisistä sekä heidän toiveistaan ja tarpeistaan
 - verkostojen toimimattomuudesta
28. Palvelumuotoilun periaatteita ovat
- Ihmiset ovat keskiössä
 - Kehittäjän itsenäinen työskentely
 - Iteratiivisuus eli tutkivan otteen ja kokeilun vuorottelu
29. Palvelumuotoilulla voidaan kehittää
- johdonmukaisuutta ja tehokkuutta
 - haluttavuutta ja erilaisuutta
 - työntekijää helpottavia tapoja tehdä työtä
30. Palvelupolku jakautuu
- yhteen ajalliseen vaiheeseen
 - kahteen ajalliseen vaiheeseen
 - kolmeen ajalliseen vaiheeseen



Opintojaksolla käytetyt lähteet

- Hujala, Anneli & Taskinen Helena 2020. Integraatio – sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamisen ydintä. Teoksessa Anneli Hujala ja Helena Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere University Press. s. 47-75. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124057/taskinen_hujala_integraatio_sosiaali_ja_terveyspalvelujen.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Laurila, Marianne 2020. Monitoimisuus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämisessä. Työkirja korkeakouluopetukseen ja täydennyskoulutukseen. VAMK, Muotoilukeskus MUOVA. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/356093/monitoimisuus_sosiaali-ja_terveydenhuollon_palvelujarjestelman_kehittamisessa_laurila.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Maijala, Virpi & Koivisto, Jaana-Maija 2020. Hyvät käytännöt asiakaslähtöisten ja monitoimijaisten palvelujen kehittämisessä. HAMK Unlimited Journal. <https://unlimited.hamk.fi/hyvinvointi-ja-sote-ala/hyvat-kaytannot-asiakaslaitoiset-palvelut/#.YcDcfGhBxPY>
- Palvelumuotoilun perusteet. eOppiva. <https://www.eoppiva.fi/koulutukset/palvelumuotoilun-perusteet/>
- SotePeda 24/7-oppimateriaalit 2020. Palvelumuotoilun käsitteet. www.aoe.fi
- SotePeda 24/7-oppimateriaalit 2020. Mitä palvelumuotoilu on? www.aoe.fi
- SotePeda 24/7-oppimateriaalit 2020, Monitoimisuusosaaminen: Monitoimisuus kehittämissyhteisössä. Työkalupakki. www.aoe.fi
- SotePeda 24/7-oppimateriaalit 2020, Monitoimisuusosaaminen: Monitoimisuus kehittämistyössä. Työkalupakki. www.aoe.fi



Lopuksi

Opintojakso on suunniteltu SOTETIE (Sosiaali- ja terveystieteen jatkuvan oppimisen tiekartta) -hankkeessa. Opintojakso on osa hankkeessa toteutettua Asiakas- ja palveluohjauksen opintokokonaisuutta. SOTETIE-hankkeessa kehitettiin työelämän soite-osaamisen arviointimenetelmää ja verkko-opintotarjontaa. Sotetie oli Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama hanke, jossa oli mukana 16 korkeakoulua eri puolelta Suomea. Hanke toteutui vv. 2019-2021.

