



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne (kustantajan pdf).

Viite:

Aalto, A. & Toivonen, M. 2020. Palvelumuotoilu sote-palveluiden kehittämisessä. Teoksessa: M. Salminen-Tuomaala, J. Hallila, S. Saarikoski & T. Tapio (toim.) Tietoa, taitoa ja teknologiaa: kehittämisspolkuja sosiaali- ja terveysalalla. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 157, 227 - 241. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020092575810>



PALVELUMUOTOILU SOTE- PALVELUIDEN KEHITTÄMISESSÄ

Anu Aalto, YTM, lehtori
SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Marika Toivonen, TtM, lehtori
SeAMK Sosiaali- ja terveysala

1 JOHDANTO

Seinäjoen ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalalla pilotoitiin keväällä 2020 valtakunnallisessa SotePeda 24/7 -hankkeessa kehitettyä palvelumuotoilun prosessia ja opetusmateriaalia. SotePeda 24/7 -hanke on opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama hanke, johon osallistuu lukuisia korkeakouluja sekä laaja sote-alan yhteistyöverkosto. Hankkeen tavoitteena on muun muassa vahvistaa eri alojen opettajien, opiskelijoiden ja ammattilaisten osaamista soten digitaalisten palvelujen ja rakenteiden kehittämisessä sekä kehittää pedagogisia ratkaisuja ja malleja monialaisen digi-sote-osaamisen vahvistamiseksi. (SotePeda 24/7 2018 - 2020.)

SotePeda 24/7 -hankkeen Palvelumuotoilu - ihmislähtöinen ja innovatiivinen palvelukehitys -työpaketissa tuotettiin sote-alan palvelumuotoilun digitaalinen koulutuspaketti (laajuus 1op/24h) ja opettajia koulutettiin sen hyödyntämiseen mentorileireillä kevään ja syksyn 2019 aikana (SotePeda esittely 2019). Koulutuspaketin tavoitteena on, että opiskelija osaa kehittää asiakaslähtöisiä palveluja ja tuotteita sosiaali- ja terveysalalle soveltaen palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä eri alojen ja sidosryhmien kanssa (Harmoinen ym. 2019).

Sosiaali- ja terveysalan palvelut ovat välttämättömän muutoksen äärellä. Toimintaa pitää tehostaa, että rahat riittävät. Samalla pitää pystyä takaamaan, että kaikki saavat apua ja hoito on oikea-aikaista. Palvelumuotoiluosaamista pidetään tärkeänä asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisessä. Prosessissa hankittava asiakasymmärrys tukeekin hyvin sosiaali- ja terveysalan vaatimaa eettistä palveluntuotantoa. (Ahonen 2017, 6 - 7, 23.)

Palvelumuotoilun prosessi on jaettu SotePeda 24/7 -hankkeessa kolmeen eri työskentelyvaiheeseen: asiakasymmärryksen lisäämiseen, konseptoinnin vaiheeseen ja lopulta prototypointiin. Artikkelin koostuu näiden vaiheiden tarkastelusta osana palvelumuotoiluprosessia ja opiskelijoiden työskentelyä. Kunkin vaiheen kuvauksen alussa on esitetty tiivistettynä vaiheeseen liittyneet menetelmät sekä siihen käytetty aika. Opiskelijoiden näkökulma perustuu opiskelijoiden havainnointiin prosessin aikana sekä opiskelijoiden tuottamiin loppuraportteihin. Niissä opiskelijoita pyydettiin kuvaamaan toteutettua prosessia sekä arvioimaan eri vaiheiden merkitystä kokonaisuuden kannalta. Artikkelin lopussa kuvataan vielä opiskelijoiden kuvaamia ajatuksia asiakaslähtöisyyden toteutumisesta tässä palvelumuotoiluprosessissa sekä opettajien näkemyksiä prosessista. Artikkelissa käytetyt lainaukset ovat opiskelijaryhmien loppuraporteista.

2 PALVELUMUOTOILU SOTE- PALVELUIDEN KEHITTÄMISESSÄ

Palvelut eroavat fyysisistä tuotteista siten, että ne ovat luonteeltaan kompleksisempia ja vuorovaikutteisempia. Ne tuotetaan usein monimutkaisissa palveluekosysteemeissä, jotka muodostuvat ympäristöistä, järjestelmistä ja ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Palveluiden tuottamiseen vaikuttavat olennaisesti asiakkaat, asiakaspalvelijat kuin erilaiset palveluun liittyvät

esineet ja ympäristötkin. (Tuulaniemi 2016, 66.) Muotoilemalla palveluita yhdessä palveluiden tarjoajien, tuottajien ja kuluttajien kanssa ympäristö huomioiden voidaan ymmärtää asiakkaiden tarpeita, toiveita ja tavoitteita paremmin (Ahonen 2017, 36).

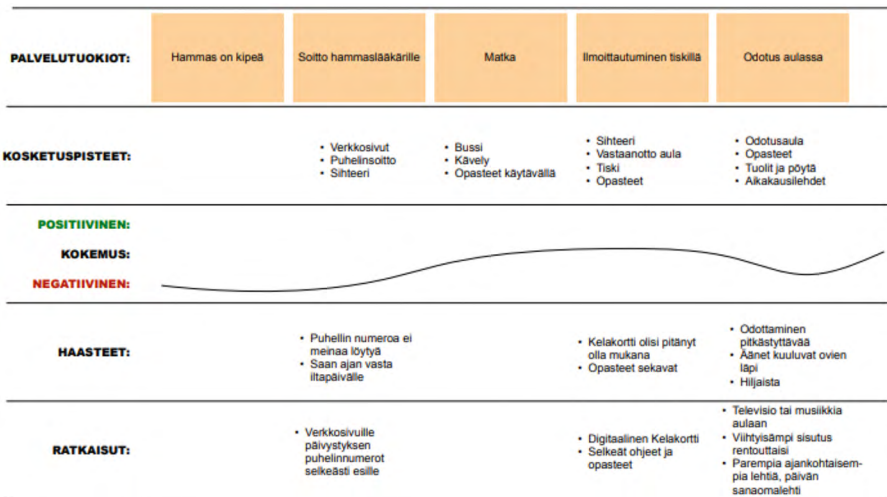
Palvelumuotoilu on prosessi, jossa käytetään monipuolisesti erilaisia menetelmiä määränpään saavuttamiseen. Sitä voidaan pitää myös yhteisenä jaettuna ajattelu- ja toimintatapana palveluiden kehittämässä. Sen avulla palveluiden kehittäjä voi syventää omaa osaamistaan ja rakentaa omaan toimintaympäristöönsä paremmin sopivia työmenetelmiä ja -välineitä. (Tuulaniemi 2016, 58.) Asiakaskeskeisyys merkitsee palveluiden kehittämässä käytännössä esimerkiksi käyttäjätutkimusta, jossa palveluiden asiakkaita haastatellaan tai havainnoidaan, tai erilaisia työpajoja, joissa yhdessä asiakkaiden ja palveluntarjoajien kanssa pyritään löytämään hyviä ratkaisuja. Lisäksi palvelumuotoilussa on tyypillistä käsitellä asioita erilaisin visuaalisin keinoin. Niiden kautta pyritään saamaan kokonaisvaltainen kuva esimerkiksi palveluprosessien vaiheista ja eri toimijoista sekä niiden vaikutuksista toisiinsa. (Mattelmäki 2015, 27.)

Sosiaali- ja terveysalaa sitovat vahvasti erilaiset lait ja asetukset. Näiden säännösten lisäksi palveluiden kehittämässä tulee muistaa asiakkaan asema ja oikeudet, inhimillisyys, eettisyys sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakkaalla on suomalaisessa yhteiskunnassa oikeus osallistua ja vaikuttaa omien palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelumuotoilu on kuin tehty sosiaali- ja terveysalan kehittämiseen, koska sen kokonaisvaltainen lähestymistapa, kaikkia osallistava kehittämisprosessi ja -kulttuuri sopivat erityisesti eettiseen ja inhimilliseen toimintaan perustuvalla alalla. (Ahonen 2017, 26, 48.)

3 PALVELUMUOTOILUKOULUTUKSEN PILOTOINTI SEAMKISSA

3.1 Ennakkotehtävä ja orientointi opintojaksolle

Palvelumuotoilun koulutuspaketti sisällytettiin sosionomiopiskelijoiden Käyttäjälähtöinen kehittäminen -opintojaksoon, joka on laajuudeltaan 3 op. Opintojaksoon osallistui 25 toisen vuoden sosionomiopiskelijaa. Ennen kurssin lähiopetuksen alkua opiskelijoille annettiin ennakkotehtäväksi tutustua palvelumuotoilun keskeisiin käsitteisiin ja prosessiin SotePeda-hankkeessa tuotetun materiaalin pohjalta. Lisäksi heidän tuli laatia palvelupolkukartta jostain heille itselleen entuudestaan tutusta palveluprosessista. Palvelupolkukartta on visuaalinen kuvaus siitä, mitä palvelutuokioita ja kosketuspisteitä palvelu sisältää sekä näiden herättämistä tunteista. Lisäksi siinä tuodaan esiin eri palvelutuokioihin liittyviä haasteita sekä ratkaisuja niihin. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 1) on havainnollistettu asiakkaan palvelupolkua, palvelutuokioita ja kosketuspisteitä. Palvelupolku koostuu useista, toisiinsa liittyvistä palvelutuokioista. Palvelumuotoilussa tuokioita suunnitellaan niiden kontaktipisteiden kautta, jotka voivat koostua ympäristöistä, esineistä, toimintamalleista ja ihmisistä. (SotePeda esittely 2019.)

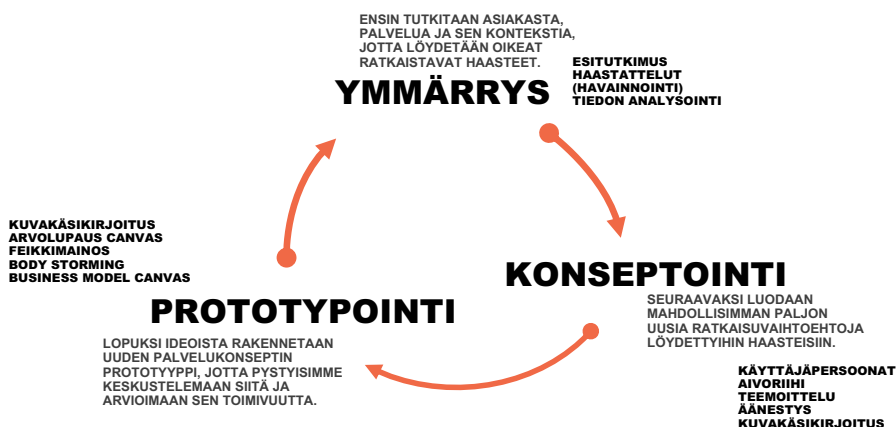


Kuvio 1. Esimerkki palvelupolkukartasta (Harmoinen ym. 2019).

Palvelumuotoilun prosessin toteuttaminen edellytti ulkopuolisen toimeksiantajan asettamaa kehittämistehtävää. Toimeksiantajana tässä casessa toimi Seinäjoen kansalaisopisto ja sieltä Ensisynnyttäneiden äitien voimavararyhmä Ensari. Toimeksiantona oli luoda uudistettu palvelukonsepti, jossa kuvataan äitien ohjautuminen Ensari -ryhmään tai ryhmän mahdollisuudet jatkaa ohjattua yhteistoimintaa kansalaisopistossa.

Opiskelijat työstivät toimeksiantoa viidessä pienryhmässä (5 opiskelijaa/ryhmä). Opintojaksosta ja palvelumuotoiluprosessin toteutuksesta vastasi kaksi opettajaa (kirjoittajat) sosiaali- ja terveysalan yksiköstä. Ennen opintojakson toteutusta opettajat olivat käyneet SotePeda 24/7 -hankkeen järjestämän kaksipäiväisen mentorileirin ammattikorkeakoulu Laureassa elokuussa 2019. Mentorileirillä käytiin palvelumuotoilun prosessi läpi opiskelijan roolissa todelliseen toimeksiantoon vastaten.

Toimeksiantoa lähdettiin viemään eteenpäin opetusmateriaalin avulla kolmivaiheisen palvelumuotoiluprosessin mukaisesti (Kuvio 2).



Kuvio 2. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet ja esimerkkejä niissä käytettävistä työkaluista. (Harmoinen ym. 2019 mukaan muokattu).

3.2 Ymmärrysvaihe

Ymmärrys 2 x 4h

Toimeksiannon esittely

Aivoriihi tutkimuskysymyksistä, niiden teemoittelu ja keskeisten tutkimuskysymysten äänestys

Haastattelukysymysten laatiminen

Haastattelut

Taustatutkimus

Yhteenvedo haastatteluista ja löydetyistä taustamateriaalista

Haasteen kirkastus

Ymmärrysvaiheen tavoitteena on tutkia asiakasta ja toimintaympäristöä ja löytää työskentelyn avulla se haaste, jota prosessissa lähdetään ratkaisemaan. Ymmärryksen lisäämisessä hyödynnetään erilaisia tiedonkeruumenetelmiä. Taustatutkimusta toteutetaan esimerkiksi tutustumalla toimeksiantajaan, asiakkaaseen

sekä toimintaympäristöön olemassa olevan tiedon avulla mm. asiakaspalautteiden ja aiemman tutkimuksen avulla.

Ymmärrysvaihe käynnistyi toimeksiannon esittelyn jälkeen aivoriihellä, jossa ryhmät kirjasivat ylös toimeksiannon herättämiä kysymyksiä ja jatkoivat tuottamalla ajatuksia siitä, mikä toimeksiannossa olisi todellinen ratkaistava haaste (tutkimuskysymys). Opiskelijat kuvasivat aivoriihen merkitystä tässä työvaiheessa seuraavasti: *”Tutkimuskysymyksen pohdinta sen pohjalta, mitä jo tiedämme, mitä emme tiedä sekä mitä meidän tulee vielä selvittää, selkiytti ymmärrystämme ratkaistavan haasteen suhteen”* (r2).

Seuraavaksi opiskelijat laativat haastattelurungon valitsemistaan aihepiireistä. Jokainen ryhmä muotoili kysymyksiä, joiden avulla lähtisi lisäämään asiakasymmärrystään. Haastattelut toteutettiin seuraavien kontaktituntien aikana. Pienryhmä valitsi keskuudestaan ne henkilöt, jotka lähtisivät toteuttamaan haastatteluja toimeksiantajan tiloissa. Muu ryhmä jäi kartuttamaan asiakasymmärrystä taustatutkimuksen avulla. Ennen seuraavaan vaiheeseen siirtymistä ryhmät kävivät vielä kokonaiskuvan muodostamiseksi läpi kaiken sen tiedon, jonka olivat onnistuneet eri menetelmillä haasteesta keräämään. Opiskelijat kuvasivat vaiheen merkitystä muun muassa seuraavasti: *”Ilman toimeksiannon ymmärtämistä on mahdotonta lähteä eteenpäin kehittämisprosessissa. Ymmärrysvaiheessa tärkeää on ottaa selvää kohderyhmästä, toimeksiantajasta, kilpailijoista, sekä mahdollisista kehitysehdotuksista kohderyhmän palveluissa.”* (r3.)

Asiakasymmärryksen lisääntyminen prosessin edetessä sai opiskelijat oivaltamaan ymmärrysvaiheen merkityksen, mutta myös palvelujen tuottamiseen liittyviä haasteita. He kuvasivat sitä seuraavasti: *”Alustavasti yksinkertaiselta kuulostava ongelma ja sen purkaminen muotoutuikin kurssin edetessä odotettua monisyisemmäksi”* (r3).

3.3 Konseptointivaihe

Konseptointi 2 x 4h

Käyttäjäpersoonien laatiminen (2 kpl)

Ideointi (100 ideaa)

Ideoiden teemoittelu ja parhaiden ideoiden äänestäminen

Ideakortit (2 kpl)

Palvelupolku ideasta

Kuvakäsikirjoitus

Käyttäjäpersoonien ja kuvakäsikirjoitusten

esittely muille ryhmille

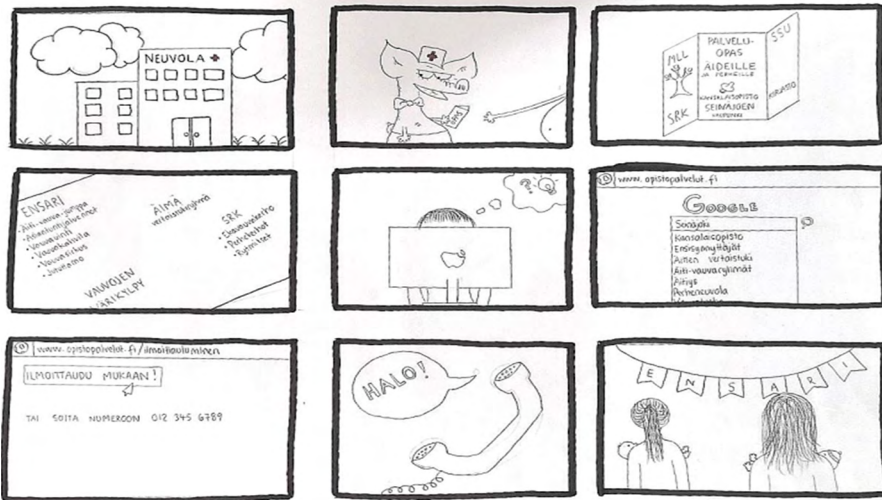
Konseptointivaiheen tavoitteena on luoda paljon uusia ideoita ja erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja edellisessä vaiheessa löydettyihin haasteisiin. Konseptointivaiheen alussa ryhmät saivat tehtäväkseen kehittää haastatteluista saamansa tiedon pohjalta kaksi erilaista käyttäjäpersoonaa. Käyttäjäpersoonien tuli edustaa kohderyhmää ja tuoda esiin muun muassa persoonien palvelutarpeita ja haasteita palvelun käyttämisessä. (Valmentajan käsikirja, [viitattu 4.5.2020]). Opiskelijat oivalsivat hienosti käyttäjäpersoonien laatimisen idean ja kuvasivat sitä seuraavasti: *”Käyttäjäprofiilien avulla selkeytyi asiakkaiden yksilöllisyys ja yksilölliset tarpeet, jotka täytyy huomioida palvelua kehitettäessä”* (r1).

Ideointivaiheen aivoriihi toteutettiin post-it-lapuilla ja kullekin ryhmälle annettiin tavoitteeksi keksiä 100 uutta ideaa. *”Aivoriihen avulla lähdimme kehittämään erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja”* (r1). Osa ryhmistä oli edennyt prosessissaan jo ohjeistettua pidemmälle, ja he kuvasivat tunnelmiaan tästä vaiheesta hiukan toisella tavalla: *”Post-it -lappujen teko tuntui hieman turhautavalta, koska meillä oli jo ajatus ideasta, joten uusien ideoiden keksiminen oli haastavaa”* (r5).

Ideoinnin jälkeen opiskelijat teemoittelivat ideansa ja äänestivät niiden joukosta kaksi ideaa, joita lähtivät työstämään edelleen. *”Teimme tunneilla kaksi ideakorttia, johon olimme sisällyttäneet meidän valitsemamme kaksi ideaa. Ideakortin tarkoituksena oli selkeyttää idean kuvausta, hyötyjä palveluntarjoajalle sekä asiakkaan ajatuksia.”* (r4.) Ideakorttien laatiminen herätti opiskelijat näkemään oman ideansa laajemmin eri toimijoiden näkökulmasta. Näin ideakorttien merkitystä kuvasi yksi ryhmistä: *”Ideakorttia tehdessä mietimme enemmän ratkaisujamme toimeksiantajan näkökulmasta”* (r1). Toinen ryhmä puolestaan näin: *”Ideakortti auttoi meitä näkemään suunnitelmamme hyvät ja huonot puolet”* (r4).

Ennen kuvakäsikirjoitusten tekemistä opiskelijat laativat omista kehitteillä olevista palvelukonsepti-ideoistaan palvelupolkukartat vastaavalla tavalla kuin ennakkotehtävässäänkin. Tämän ajateltiin helpottavan opiskelijoita hahmottamaan paremmin oman ideansa kosketuspisteet ja palvelutuokiot. Opettajien ajatus osoittautui oikeaksi, sillä eräs ryhmä kirjoitti raportissaan: *”Palvelupolkua tehdessämme pääsimme perehtymään kunnolla asian ytimeen”* (r1).

Palvelupolkukartan pohjalta laadittu kuvakäsikirjoitus (Kuva 1) on sarjakuvamainen visuaalinen kuvaus siitä, miten palveluprosessi etenee. Se auttaa hahmottamaan eri toimijoiden rooleja ja palvelutapahtuman vaiheita. (Harmoinen ym. 2019.) Tämän vaiheen lopuksi ryhmät esittelivät käyttäjäpersoonansa ja kuvakäsikirjoituksensa muille ja saivat palautetta ideoistaan vertaisiltaan ja opettajilta.



Kuva 1. Ryhmän 2 kuvakäsikirjoitus.

3.4 Prototypointivaihe

Prototypointi 8h + 4h

Arvolupaus canvas

Feikkimainos

Idean testaus koululla

Esitykseen valmistautuminen

Esitykset toimeksiantajalle

Loppuraportti

Kun konseptointivaihe oli hyvin tehty, oli helppo siirtyä prototypointivaiheeseen. *”Konseptointivaihe käyttäjäpersoonien tekemisen, palvelupolun kontaktipisteiden avulla sekä uuden palvelupolun luominen sarjakuvan kautta tekivät prototypointivaiheen aikana kokonaiskuvan konkreettisemmaksi ja vahvisti jo aiempaa suunnitelmaamme”* (r2).

Prototypoinnin tavoitetta opiskelijat kuvasivat seuraavasti: *”Palveluiden prototypoinnissa on kyse siitä, että ongelmaan keksittyä*

ideaa konkretisoidaan ja visualisoidaan erilaisten menetelmien avulla. Prototypointi helpottaa idean arvioimista ja toteutusmahdollisuuksia.” (r3.)

Eräs ryhmä tiivisti hyvin prototypointivaiheen merkityksen kokonaisuuden kannalta: *”...havainnollistimme, mitkä ovat asiakkaan tavoitteet ja päämäärät sekä tarjottava palvelu. Kartoitimme myös asiakkaan tarpeet ja toiveet, ongelmat ja huolet sekä miten organisaatio vastaa näihin. Kertasimme ideamme tuottamat hyödyt toimeksiantajalle ja asiakkaille. Tämän avulla päädyimme miettimään tarkemmin kummankin tahon näkökulmasta ratkaisumme. Prototyypin teko selkeytti ajatuksemme, joka hyödytti meitä loppuesitystä tehdessämme.” (r1.)*

Tässä vaiheessa käytettiin useita eri menetelmiä. Työskentely aloitettiin laatimalla arvolupaus-canvas, jossa avattiin asiakkaan tarpeita ja organisaation tarjoamaa ratkaisua ongelmaan sekä sen tuomia hyötyjä asiakkaalle. Feikkimainoksessa tiivistettiin idea mainoksen muotoon sekä esiteltiin se potentiaalisille asiakkaille. Lopuksi laadittiin ratkaisua kuvaava esitys, joka esitettiin toimeksiantajalle. Nämä vaiheet kirkastivat opiskelijoille heidän ratkaisuaan annettuun toimeksiantoon. Näin ryhmät kuvasivat vaiheen merkitystä: *”Konkreettisen esitteen tekeminen, esityksen laatiminen ja esittäminen toimeksiantajalle toivat esiin ratkaisumme haasteeseen konkreettisesti” (r2). ”Osa tehtävistä saattoi tuntua hieman turhalta, mutta lopuksi oivalsimme niiden muokanneen työtämme oikeaan suuntaan” (r5).*

4 ASIAKASLÄHTÖISYYDEN TOTEUTUMINEN

Palvelumuotoilun keskeinen idea on se, että asiakkaat otetaan mukaan palveluiden kehittämiseen. Opiskelijat kuvasivat asiakaslähtöisyyden toteutumista tässä palvelumuotoiluprosessissa

seuraavasti: *"Kehittäessämme palvelua asiakkaiden tarpeet olivat lähtökohta kehittämislle. Näihin tarpeisiin palattiin prosessin eri vaiheissa. Asiakaslähtöisyys oli siis mukana kaikissa kehittämisprosessin vaiheissa. Koemme siis asiakaslähtöisyyden toteutuneen hyvin."* (r2.)

Asiakkaiden ääntä kuultiin prosessiin ymmärrysvaiheessa, jolloin toimeksiantaja järjesti opiskelijoille mahdollisuuden haastatella entisiä Ensarin asiakkaita. Tilaisuus haastatella kohderyhmää koettiin opiskelijoiden keskuudessa erittäin tärkeäksi. *"Haastattelut lisäsivät asiakasymmärrystämme ja asiakkaat pääsivät mukaan vaikuttamaan kehitysprosessiin sekä saivat äänensä kuuluviin"* (r3). *"Koemme, että olemme pohtineet ideaamme asiakaslähtöisesti ja olemme yrittäneet kartoittaa asiakkaan tarpeita. Haastattelu auttoi meitä tarkastelemaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita."* (r4.)

Opintojakson ja toimeksiantajan aikataulut mahdollistivat kohderyhmän tapaamisen vain kerran opintojakson aikana. Lopputuloksen kannalta ideaalia olisi, jos asiakkaita voitaisiin hyödyntää prosessin edetessä myöhemminkin. Eräs opiskelijaryhmä oli oivaltanut kohderyhmän merkityksen prosessissa ja kuvasikin sitä seuraavasti: *"Olisimme useaan eri otteeseen kaivanneet mahdollisuutta kysyä heiltä (kohderyhmältä) lisätietoja ja kohdennettumpia kysymyksiä. Emme osanneet muodostaa kysymyksiä siten, että ne olisivat olleet mahdollisimman paljon tietoa tuottavia kehittämistehtävän ideoinnin suhteen."* (r5.) Myös muut ryhmät kommentoivat tilannetta seuraavasti: *"Ideaalitalanteessa olisimme voineet haastatella asiakkaita useammin kuin kerran ja pyytää palautetta sekä kehitysideoita suunnitelmastamme prototyyppivaiheessa"* (r3). *"Asiakaslähtöisyys olisi toteutunut paremmin, mikäli olisimme voineet jossain vaiheessa esitellä suunnitelmaamme haastateltavillemme ja saaneet heiltä palautetta siitä, vastasimmeko heidän toiveisiinsa ja mitä voisimme vielä kehittää työssämme"* (r5).

Asiakkaiden tarpeisiin vastaamiseen liittyi myös haasteita, joihin opiskelijat yrittivät löytää ratkaisuja. *”Haasteena on ollut asiakkaiden erilaiset tarpeet, joita on kaikkia mahdoton ottaa huomioon. Päädyimme kehittämään jatkoryhmää, joka vastaisi mahdollisimman monen käyttäjän tarpeisiin ja toiveisiin.”* (r1.)

Vaikka asiakas onkin palvelumuotoiluprosessissa keskiössä, ei tule kuitenkaan unohtaa palvelun tarjoajan näkökulmaa. Yksi ryhmistä kiteytti asian raportissaan hienosti: *”Palvelumme kehitettiin kokonaisuudessaan asiakkaiden tarpeiden pohjalta, huomioiden myös toimeksiantajan toiveet ja käytettävissä olevat resurssit”* (r5).

5 LOPUKSI

Palvelumuotoiluprosessin läpivieminen lyhyen ja napakan koulutuksen jälkeen haastoi opettajia monin tavoin. Ensimmäisenä haasteena oli yhteistyökumppanin löytäminen. Palvelumuotoilu on käytännön kentällä vielä uutta ja mahdollisten toimeksiantojen hahmottaminen voi olla haasteellista. Onneksi toimeksiantaja kuitenkin löytyi ja yhdessä valittu ja muotoiltu toimeksianto innosti opiskelijoita työskentelemään aiheen parissa koko prosessin ajan. Käytettävien menetelmien valinta koulutuspaketissa esitetyistä menetelmistä ja niiden merkityksen hahmottaminen kokonaisuuden kannalta olivat prosessin suunnittelussa merkittävässä roolissa. Se koettiin myös haastavaksi. SotePeda 24/7 -hankkeessa tuotettu opintomateriaali tuki kuitenkin valintoja ja hankkeen työryhmältä sai tarvittaessa apua.

Toimeksiantaja oli hyvin tyytyväinen ryhmien tuottamiin ideoihin ja jatkaa omalta osaltaan niiden työstämistä oman toimintansa kehittämiseksi. SeAMKin sosiaali- ja terveystieteiden osastolla on puolestaan harkittava, miten tätä palvelumuotoilun kokonaisuutta tullaan toteuttamaan jatkossa. Kurssin toteutusta on suunniteltu esi-

merkiksi vapaasti valittaviin opintoihin tai liitettäväksi kursseihin, joiden sisältöihin liittyy keskeisesti asiakasnäkökulma tai palveluiden kehittäminen. Vielä ei kuitenkaan ole selkeää suunnitelmaa kurssin jatkosta. Päädytään jatkossa sitten mihin ratkaisuun hyvänsä, on tärkeää, että tätä SotePeda 24/7 -hankkeessa tuotettua osaamista ja sisältöä hyödynnetään kaikilla koulutusaloilla. Tulevaisuudessa tullaan tarvitsemaan asiakaslähtöistä palveluiden kehittämisosaamista kaikilta työtekijöiltä.

Eräs opiskelijaryhmistä arvioi loppuraportissaan prosessia kokonaisuudessaan seuraavasti: *”Prosessi oli polveileva ja tarjosi matkan varrella monta mutkaa ja päänvaivaa tuottavaa oheisongelmaa, mutta koemme silti saaneemme luotua prosessimme lopuksi toimivan kokonaisuuden, jota toimeksiantaja voi hyödyntää jatkossa parhaaksi katsomallaan tavalla. Matka oli pitkä ja vaivalloinen, mutta myös opettavainen ja palkitsi kaiken vaivan kokonaisuudessaan hyvin toteutuneella lopputuloksella.”* (r3.)

LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa: Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Espoo: Tarja Ahonen.

Harmoinen, P., Salminen, S., Sirviö, T. & Vuolas, M. 9.5.2019 Palvelumuotoilun työpaja. [Ppt-esitys]. Mentorileiri, Kuopio 16.-17.1.2020.

Mattelmäki, T. 2015. Johdanto. Teoksessa: A. Jyrämä & T. Mattelmäki (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: Verkosto ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopisto. Aalto-yliopiston julkaisusarja TAIDE+MUOTOILU+ARKKITEHTUURI 1/2015.

SotePeda 24/7 2018 - 2020. [Verkkosivu]. [Viitattu 23.3.2020]. Saatavana: <http://sotepeda247.fi/hanke/>

SotePeda esittely. 2019. [Ppt-esitys]. Julkaisematon.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki: Talentum.

Valmentajan käsikirja: Palvelumuotoilu: Vaihe 2 Konseptointi 8h. [Verkojulkaisu]. SotePeda 24/7. [Viitattu 4.5.2020]. Vaatii käyttöoikeuden.