

## Soteuttamo: Ihminen edellä - Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen

Aika ja paikka: 21.3.2018 klo 12.00 - 16.00 Metropolia Ammattikorkeakoulu, Hämeentie 161, Helsinki.

*Sote-uudistuksen yhtenä tavoitteena on, että ihmiset saisivat nopeasti ja tehokkaasti niitä palveluja, joita he tarvitsevat. Ihmisten näköisten ja kokoisten hyvinvointipalvelujen kehittäminen on meidän kaikkien hyväksi, sekä asiakkaana että palvelun tuottajana tai järjestäjänä. Tilaisuudessa kuulemme, miten Sote-uudistus etenee. Perehdymme konkreettisesti palvelumuotoilun keinoihin sekä Hannu Ripatin alustuksen että työpajatyöskentelyn kautta. Kuulemme myös viisi pitchausta eli myyntipuhetta asiakaslähtöisistä palvelukonsepteista ja palveluista, joita raati kommentoi ostajan ja käyttäjän näkökulmista.*

Tilaisuus järjestetään yhteistyössä Metropolian, Sitran Soteuttamon ja Hyvinvointiyritykset kierto -hankkeen kanssa.

### Ohjelma 12.00 - 16.00

- 12.00 Tervetuloa, Anna-Maria Viikuna, TKI-johtaja, Metropolia AMK
- 12.05 Sote-uudistuksen tilanne ja asiakaslähtöinen valmistelu Uudellamaalla, osallisuusvalmistelija Katja Syvärinen Uusimaa 2019 -hanke, Uudenmaan liitto
- 12.30 **Henkilökohtainen budjetointi - Palvelujen henkilökohtaistaminen sosiaalipalveluissa. Kokemuksia ja esimerkkejä.** Lastensuojelupalvelujen päällikkö, Hanna Pösö, Vantaan kaupunki.
- 12.55 Palvelumuotoilun käyttäminen arvokkaan palvelun kehittämisessä, Business Creative Hannu Ripatti, Passi & Ripatti
- 13.20 Kahvitauko ja Brella - speed matching
- 14.05 Asiakaskokemuksella syntyy uusia polkuja, kouluttaja Helena Skogström, Invalidiliitto ry
- 14.15 Soteuttamo Sparrauksen pitchaukset: SOS-lapsikylän ja Helsingin Diakonissalaitoksen Vamos-palvelut: Perhekumppanipalvelu, Satakunnan sydänpiiri ja Satakunnan yhteisökeskus: Verkkopuntari-palvelu, EJY ry: OLKA®-vertaistoiminta, Sociala Oy: Sociala-alustapalvelu sekä Somia Reality Oy: Ninchat
- 15.00 Palvelumuotoilun klinikkatyöpajat:  
1. Asiakasprofiilit työkaluna - Miten tutkitaan, analysoidaan ja tehdään toimivat asiakasprofiilit, joiden avulla palveluita kehitetään, Business Creative Hannu Ripatti, Passi & Ripatti  
2. Yhteiskehittämisen ytimessä Innokylässä, erikoissuunnittelijat Hanne Savolainen ja Merja Lyytikäinen, Innokylä, THL  
3. Kokemustoimijat asiakaslähtöisten palvelujen kehittäjinä, kouluttaja Helena Skogström, Invalidiliitto ry
- 15.45 Yhteenveto ja jatkoaskeleet, Elina Eerola, Sitra ja Ulla Vehkaperä, Metropolia AMK
- 16.00 Tilaisuus päättyy

Tilaisuus on maksuton, mutta edellyttää ennakoilmoittautumista. Ilmoittaudu mukaan:

<https://elomake.metropolia.fi/lomakkeet/21321/lomake.html>

Tilaisuuteen voi osallistua myös etäyhteyden kautta. Ilmoittaudu etäyhteydellä osallistuvaksi:

<https://elomake.metropolia.fi/lomakkeet/22031/lomake.html>

### TERVETULOAA!

Lisätietoja: Ulla Vehkaperä, [ulla.vehkapera@metropolia.fi](mailto:ulla.vehkapera@metropolia.fi)

Hyvinvointiyritykset kierto -hanke, [www.hyvinvointiyritys.com](http://www.hyvinvointiyritys.com)



Euroopan unioni  
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Uudenmaan liitto  
Nylandens förbund

**6 Aika**

Avoimet ja älykkäät palvelut  
Kuutoskaupunkien yhteistyöstrategia