



SimLab™

Kuntouttavia palvelutuotteita Espoolaisille ikäihmisille

Esimerkki palvelutuotteiden ideoinnista
kilpailutusta varten yhteistyössä
loppuasiakkaiden ja yritysten kanssa

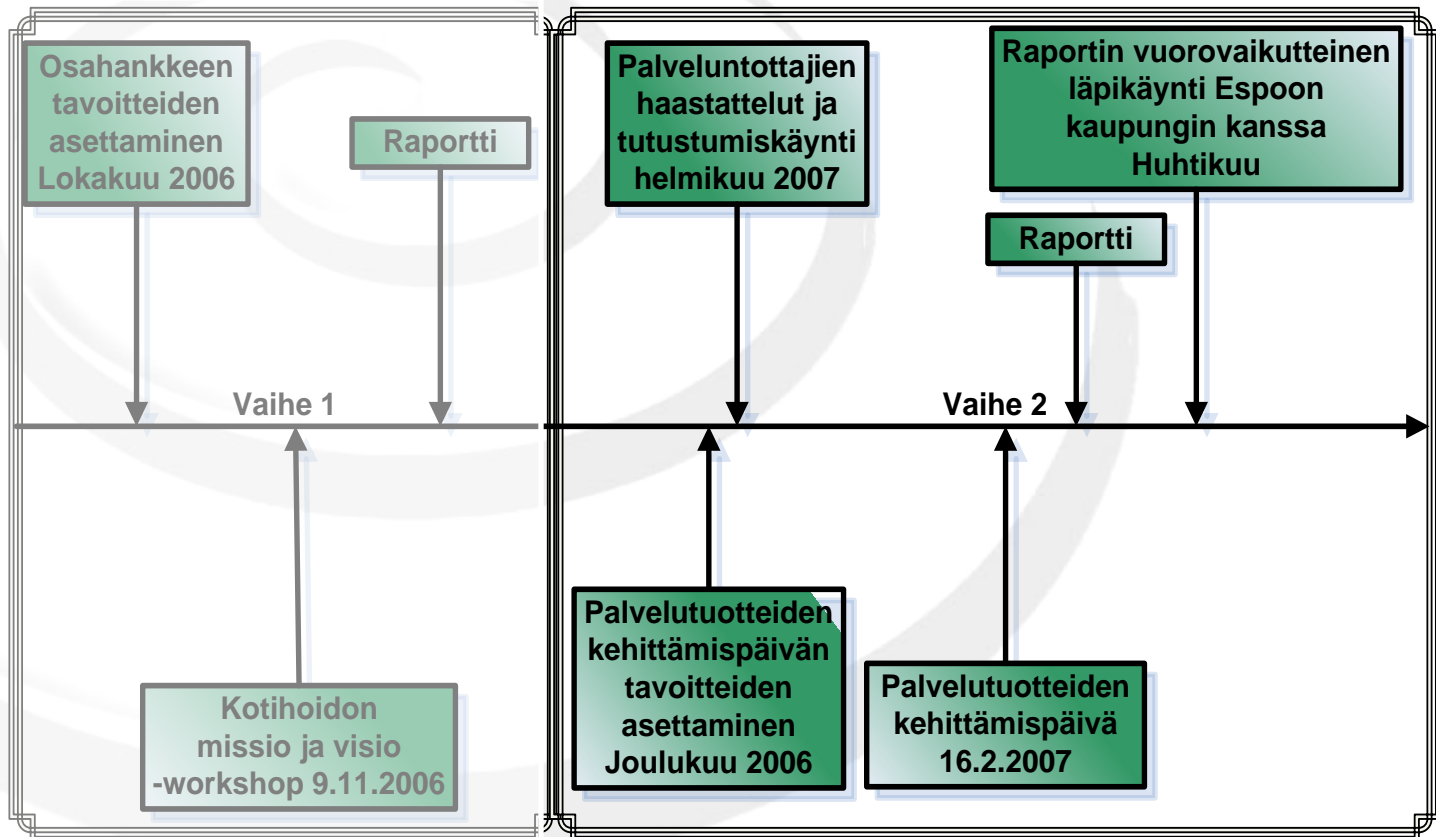
KIMPPA -hanke 2007



Espoon kotihoidon hankkeen kulku

Tavoitteet:

- Ohjata toimintaa entistä asiakaslähtöisempään suuntaan
- Mahdollistaa aito vuoropuhelu Espoon ja palveluntuottajien välillä





Ilmiön hahmottaminen - neljä teemahaastattelua

- ▶ Ryhmähaastattelu: Espoon kaupungin kotihoidosta kolme esimiestä
- ▶ Yksilöhaastattelut: kolme yksityisrittäjää (kotihoiton palveluntuottajia)
- ▶ Tutustumiskäynti yksityiseen palvelukotiin (dementia asumispalvelu ja -päivähoito)

Kehittämispäivä

- ▶ 44 kutsuvierasta ja 10 SimLabin tutkijaa
- ▶ 20 Espoon kaupungin työntekijää kaikilta organisaatiotasoilta
- ▶ Yksityisten palveluyritysten edustajia
- ▶ Kolmannen sektorin edustajia
- ▶ Omaishoitajia



SimLab™

Kehittämispäivä

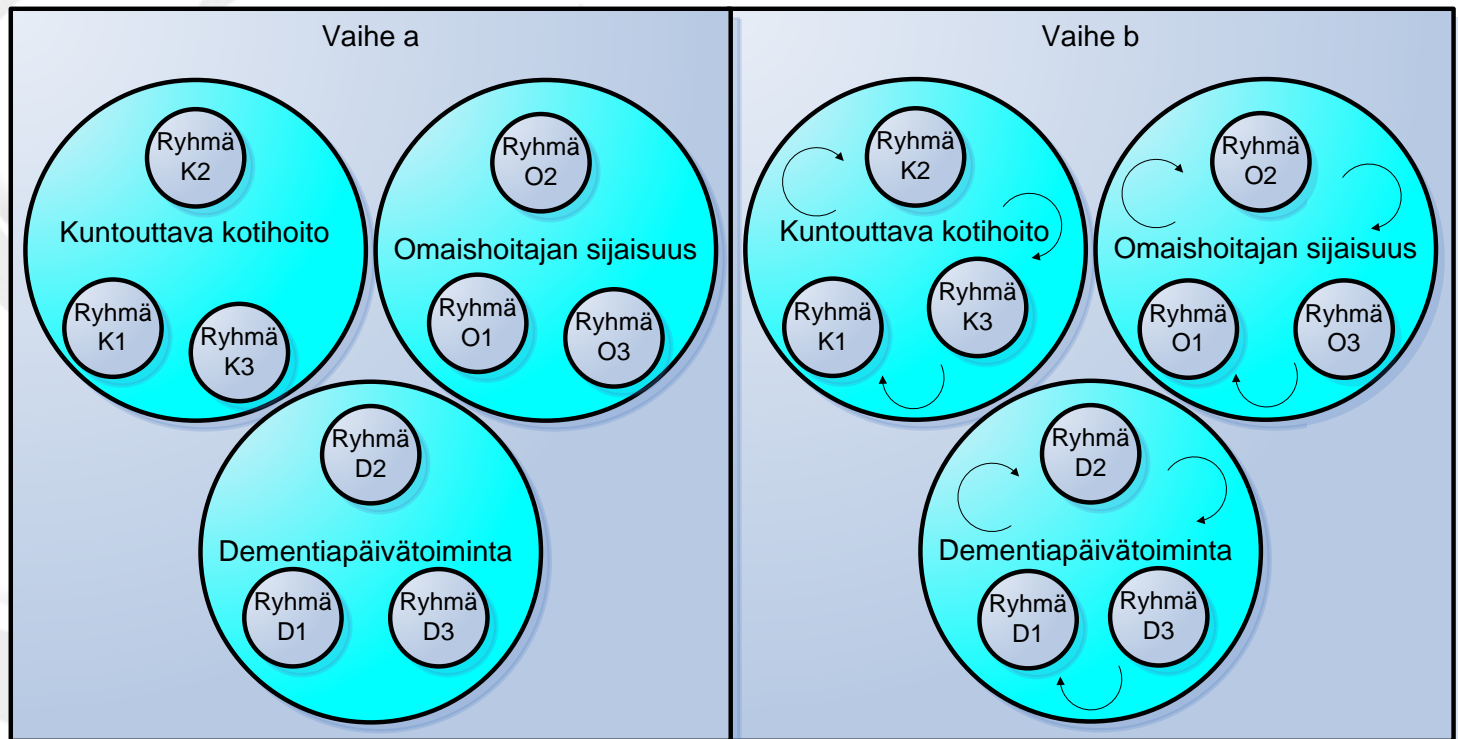
Orientaatio

- ▶ Kuntouttavan palvelutuotteen käsite
- ▶ Espoon kotihoidon palveluja koskevat linjaukset
- ▶ **Palvelutuotteiden ideointi ja kehittäminen**
- ▶ Kuntouttava kotihoito
- ▶ Omaishoitajan sijaisuus
- ▶ Dementiapäivätoiminta

Palvelutuotteiden ideointi ryhmissä

Vaihe 1:

- asiakkaan tarpeita
- ratkaisuja niihin

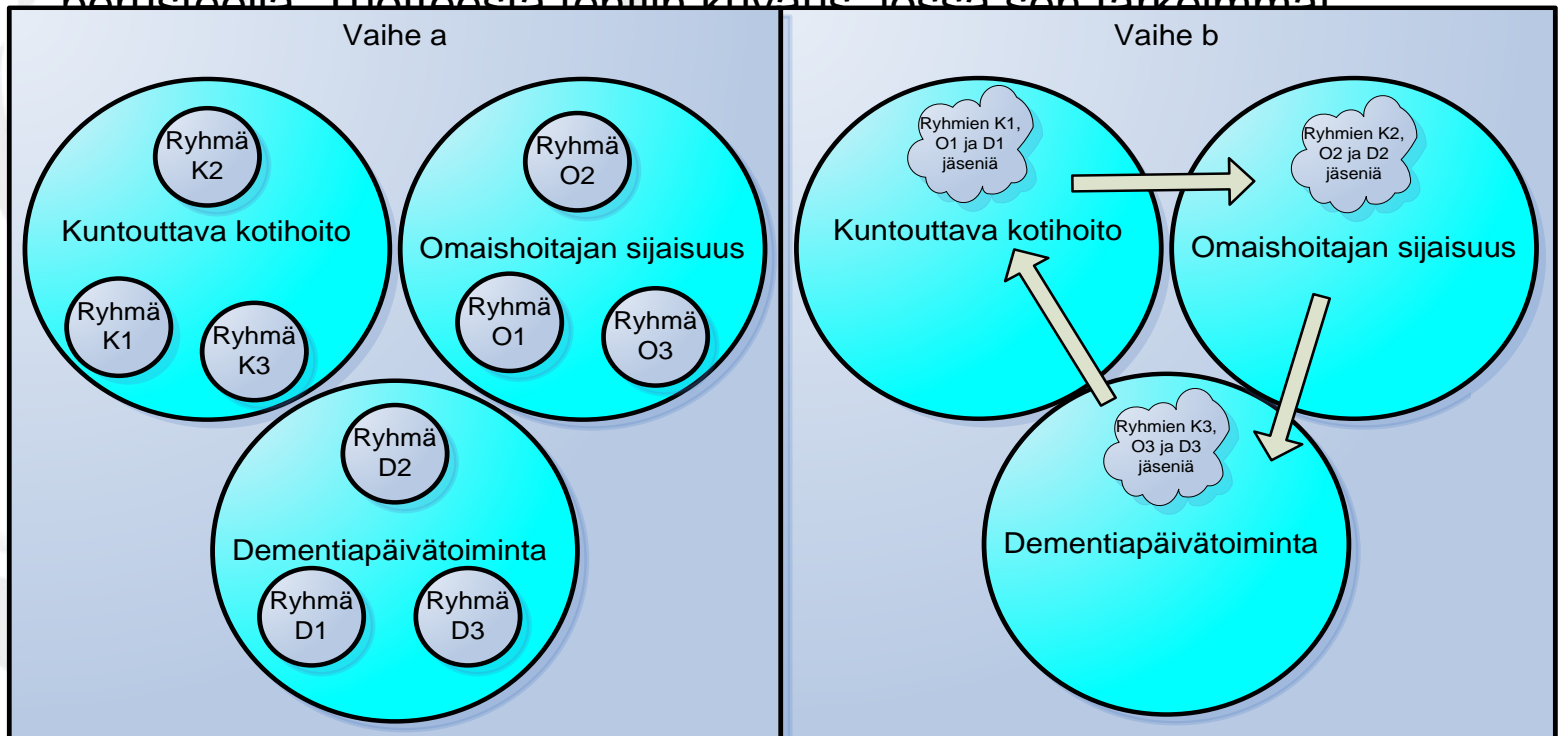




Palvelutuotteiden ideointi ryhmissä

Vaihe 2:

muodostaa palvelutuoteideoita edellisissä vaiheissa hahmoteltujen asiakastarpeiden ja ratkaisujen pohjalta, näyttelykävelyssä ja yhteisesityksissä saatujen ideoiden perusteella. Tuotteesta tehdään kuvaus, jossa sen tärkeimmät



Ryhmä	Palvelutuote	Palvelun vaikutavuuden arviointi	Palvelutarpeen arviointi	Palvelun saavutettavuus	Kuntouttava palvelu
Kuntouttavakotihoito	Kuntouttava kauppapalvelu		-	S	K
	Ennakoiva kotikäynti asiakkaan luona	S	K	K	-
	Psyykkisen hyvinvoinnin arviointimenetelmä	K	K	-	S
	Sesonkitapahtumakalenteri		-	K	-
	Kuntouttava siivous		S	-	K
	Kummimummitoiminta	S		K	K
Omaishoitajan sijaisuus	Arjen ankkuri -palvelutuote		S	S	K
	Hoitorinki kotiin		K	S	K
	Välittävät verkostot –hanke		S	K	K
Dementia-päivätoiminta	Säännöllinen kuntoutuspäivä	S	S	-	K
	Joustava kuntoutuspäivä		S	-	K
	Puolihoitollinen kuljetuspalvelu		-	K	S



SimLab™

Tuumasta toimeen

- ▶ Syksyn 2007 vanhustenpalvelujen kilpailutuskierrös:
- ▶ Puolihoidollinen kuljetuspalvelu (osana Dementiapäivätoimintaa)
- ▶ Kuntouttava asiointipalvelu (kilpailutettiin nimellä Avustavat palvelut)



