

## 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 palvelumuotoiluun keinoihin sekä Hannu Ripatin alustuksen että työpajatyöskentelyn kautta. Kuulemme myös useita pitchauksia siitä, miten asiakaslähtöisiä palveluja on kehitetty ja miten kokemusasiantuntijat voivat olla mukana yhteiskehittelyssä.*

Tilaisuus järjestetään yhteistyössä Metropolian, Sitran Soteuttamon ja Hyvinvointiyritykset kiertoon -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 Puheenvuoro henkilökohtaisesta budjetoinnista
- 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, mm. SOS-lapsikylän ja Helsingin Diakonissalaitoksen Vamos-palvelut: Perhekumppanipalvelu sekä Satakunnan sydänpiiri ja Satakunnan yhteisökeskus: Verkkopuntari-palvelu
- 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>

### TERVETULOA!

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

Hyvinvointiyritykset kiertoon -hanke

[www.hyvinvointiyritys.com](http://www.hyvinvointiyritys.com)



Euroopan unioni  
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Uudenmaan liitto  
Nylands förbund

6 Aika

Avoimet ja älykkäät palvelut  
Kuutoskaupunkien yhteistyöstrategia