

Palvelumuotoilu ja ICT-ratkaisujen konseptointi Ratamo-keskus projektille

Ratamo-keskukseen Kouvolassa yhdistetään perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoidon ja sosiaalipalvelut toimivaksi kokonaisuudeksi. Rakennus on Suomessa ensimmäinen, joka on suunniteltu integroidulle toiminnalle.

Ratamon palveluiden suunnittelussa käytettiin palvelumuotoilun menetelmiä. Lähtökohtana käytettiin kolmea kuvitteellista Ratamon asiakasta ja kuvattiin heidän palvelupolkunsa:

1. Salli Kouvolalaisen palvelupolku, jonka avulla kuvattiin tapaturman hoitoprosessi.
2. Tiina Kouvolalaisen palvelupolku, jonka avulla kuvattiin hammashoidon prosessi.
3. Elisa Kouvolalaisen palvelupolku, jonka avulla kuvattiin korvatulehduksen hoidon prosessi.

Asiakkaiden palvelupolku kuvattiin tavoitetilan mukaiseksi vastaamalla kysymyksiin:

- Miten palvelu toimii asiakkaan ja omaisen kannalta optimaalisesti ja mitkä asiat ovat asiakkaalle tärkeitä?
- Millaiset ratkaisut tukevat hoitoon osallistuvan henkilöstön työtä?
- Miten palvelu tuotetaan tehokkaasti?
- Mitä vaatimuksia Ratamon ICT-ratkaisuilta vaaditaan palvelun tuottamisessa.

Palvelusuunnittelu tehtiin monikanavaisena Miten asiakas kohdataan ja miten palvelu toimii Ratamossa, puhelinpalvelussa, digitaalisissa medioissa sekä miten Ratamon palvelut linkittyvät koko Kouvolan palvelukarttaan?

Palvelusuunnittelu fokusoitui ICT-vaatimuksiin huomioiden henkilöstön tehokkaan ja mielekkään palvelutuotannon. Ydinosa-alueiksi kiteytyi automaattinen prosessi- ja toiminnanohjaus sekä sen mahdollistava langaton sairaala digitaalisine palveluineen.

Työtapana oli kolme co-design suunnittelutyöpajaa, joiden aikana Palmu fasilitoi suunnittelun, johon osallistui Kouvolan kaupungin tietohallinto, sairaalan henkilökunta sekä sosiaalitoimi.

Tuotokset:

1. **Kattava kuvaus, jossa käsitellään kaikkien Kouvolan sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottama palvelu.**
2. Kattava ja selkeä kuvaus, jolla kaikki toimijat ymmärtävät asiakkaalle tuotettavan palvelun tavoitteen.
3. **Asiakaslähtöinen vaatimusmäärittely** Ratamon palvelukokemukselle ja ICT -konseptille, jonka avulla kaikki toimijat voivat arvioida palvelun tuottamiseen tarvittavat resurssit ja investoinnit suhteessa asiakkaan kokemukseen.

Työn suurimmat tulokset olivat:

- Palvelupolkujen avulla saavutettiin **tehokas tapa ajatella ja toteuttaa palveluprosessin kehittämistä asiakas/potilaslähtöisesti** (verrattuna aikaisempiin malleihin, jotka usein lähtevät järjestelmäkehityspainotteisesti)
- Tehokas tapa saada **eri asiantuntijat saman aiheen äärelle nopeasti ja ketterästi** (Ratamo työpaikat päivän mittaisia, joissa koko ajan vaihtuva asiantuntijaryhmä ja silti asia saatiin eteenpäin nopeasti ja eri asiantuntemus hyödynnettyä.)
- Lyhyessä ajassa saatiin laaja aineisto koostettua eri näkökulmista (potilas, omainen, terveydenhuollon ammattiryhmät, ICT-näkökulma, toiminnanohjaus ja palvelulogiikka ja kaikkien näiden kehitysmahdollisuudet)
- Innostus ja ymmärrys tekemiseen, joka poiki nopeita toteutuskelpoisia kehitysideoita toimintaan (positiivisia vaikutuksia toimintaan jo ensimmäisten työpajojen jälkeen)