



SAISINKO APUA?

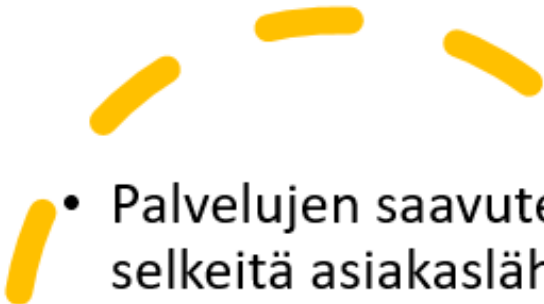
Avunsaantiprosessin kehittäminen Tampereen seurakunnissa

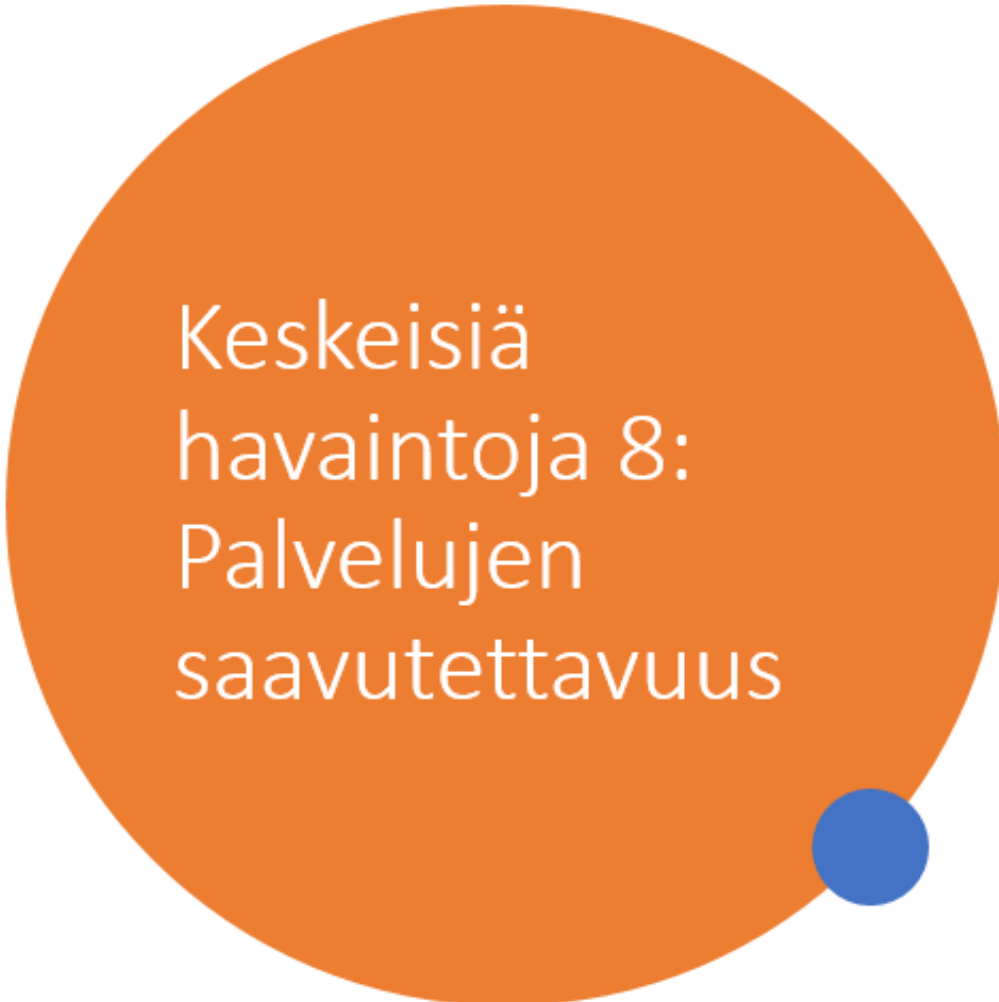


TAVOITE: Uudistaa pappien puhelinpäivystys –palvelu

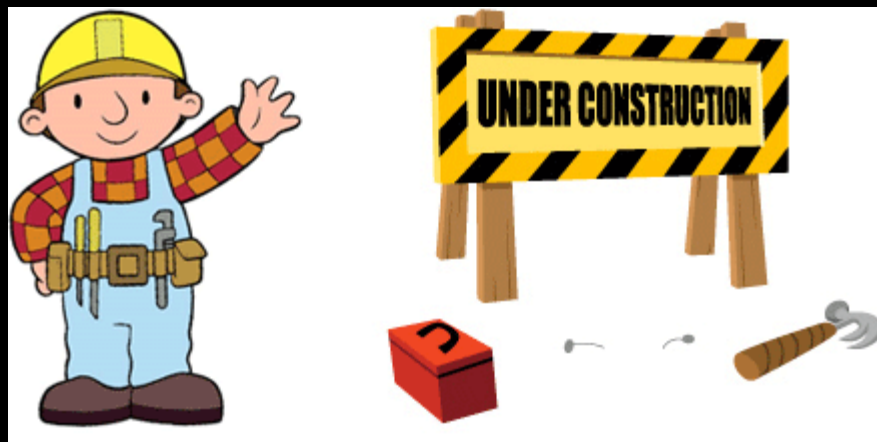
UUSI TAVOITE: Rakentaa koko
avunsaantiprosessi asiakaslähtöiseksi

vanhukset
auttaminen
lapset
nuoret
ihmisten
vanhusten
nuorisotyö
diakoniatyö
vähäosaisten
tukeminen
perheet
auttamiseen
vähäosaisten
ihmisten
nuoret
tukeminen
lapsiperheet
hyväksyminen
syntymä
vähäosaisten
ihmisten
nuoret
tukeminen
lapsiperheet
hyväksyminen
syntymä

- 
- Palvelujen saavutettavuuteen kaivattiin selkeitä asiakaslähtöisiä parannuksia
 - Saavutettavuuden vaikeudesta seurakunnissakin oltiin lähes yksimielisiä.
 - Seurakunnan työntekijöitä ei ole kovin helppo tavoittaa ja vastauspyynnöt viipyvät kohtuuttoman kauan.
 - Joskus esim. sähköposteihin ei vastata lainkaan.
 - Tiedon ja oikean henkilön löytäminen ei ole helppoa ja vaatii liikaa ”salapoliisityötä”.



Keskeisiä
havaintoja 8:
Palvelujen
saavutettavuus



NYKYTILA



TAVOITETILA

PUISTO-
PÄIVYSTYS

NUORISOTYÖN
KOULUPÄIVYSTYS

VAPAAEHTOISTYÖ.FI

PERHENEUVONTA

RAHA-ASIA-
NEUVONTA

VANHA
KIRKKO

RUOAN
JAKO

PIKKUHELPPI

TEKSTARI
TUPU

OPPILAITOS-
TYÖ

AVOIN
KIRKKO

PAPPIEN
PÄIVYSTYS

KALEVAN-
KANGAS

TUPA-TYÖ

PALVELEVA
PUHELIN

MUMMARIN
AVUNVÄLITYS

SAIRAALA-
PAPIT

MESSUJEN
SIELUNHOITO

DIAKONIA-
PÄIVYSTYS +
NEUVONTAPUHELIN

MYÖTÄTUULEN
JUTTUPUHELIN

EPÄSELVÄT PROSESSIT

- Epäselvät vastuut
- Yhteisen näyn puute
- Tehottomuus
- Ei tiedetä mitä kaikkea talon sisällä tehdään
- Osa työntekijöistä ylikuormittuu, osa vapaamatkustaa

Nettisivut

- Epäselvä rakenne
- Organisaatiolähtöisyys
- Useampi klikkaaminen ennen kuin löytää apua

Asenne

- "Ei kuulu mulle"
- Koulutuksen puute
- Ei arviointia eikä palautteen keruuta

NYKYTILA

Keskiössä organisaatio

- Avuntarvitsija ei tiedä mistä hakea apua
- Avuntarvitsija ei tiedä mitä apua on tarjolla
- Luukuttaminen
- Epäkäytännölliset palveluajat
- Yhtyedenottoon ei vastata
- Auttaminen perustuu organisaation rakenteeseen

Epäselvät verkostot

- Kenelläkään ei ole kokonaiskuvaa verkostoista
- Verkostoja ei hyödynnetä tehokkaasti esim. asiakkaan poluttamisessa
- Pällekkäistä työtä

HERRA MÖTTÖNEN

Milloin hakea
apua?

Liian monta numeroa

Mistä hakea
apua?

Hankala päivystysaika

Mihin hakea
apua?

Avunsaanti kestää

Möttönen ei
ole tyytyväinen
mutta tietääkö
sitä kukaan?



Tarttis tehdä jotain...

Asiakas keskiöön

- Yhden luukun periaate
- Palveluajat ja kanavat asiakkaan mukaan
- Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen
- Apu nopeasti

Selkeä prosessi

- Yhteiset prosessit
- Yhteinen visio
- Selkeät vastuut
- Toimiva arviointi

TAVOITETILA

VIESTINTÄ

- Tieto helposti saataville
- Asiakkaan ei tarvitse tuntea organisaatiotamme

Tehokkaat verkostot

- Tunnemme verkostot
- Emme tee päällekkäisyyttä

HERRA MÖTTÖNEN

YHDEN LUUKUN PERIAATE

APU NOPEASTI

AIKATAULUT ASIAKKAAN
MUKAAN

MITTARIT & PALAUTTEEN
HYÖDYNTÄMINEN



KEINOT



**YHDEN
LUUKUN
PERIAATE**

**AIKATAULUT
ASIAKKAAN
MUKAAN**

**APU
NOPEASTI**

**PALAUTTEEN
KERÄÄMINEN JA
HYÖDYNTÄMINEN**

- Mitä muutoksia avunsaantiprosessissa tarvitaan, että tavoite toteutuu?
- Mitä pitää tehdä? Kenen pitää tehdä? Kenen kanssa pitää tehdä? Ketä pitää kuulla? Mitä resursseja tarvitaan?
- > Konkreettinen malli, joka kertoo miten haaste ratkaistaan talon sisällä asiakaslähtöisesti

VIESTINTÄ

- Botti
- Chatti
- Q & A
- Tiekartta avunsaannista

YHTEINEN PROSESSI

- Asiakkaiden tarpeista johdettu prosessi
- Yhteiset tavoitteet ja mittarit
- Selkeästi sovitut vastuut
- Koulutus

KEINOT

VERKOSTOT

- Verkostokartta
- Systemaattinen ja tehokas yhteistyö verkostojen kanssa
- Selkeät tavoitteet verkostotyölle

Asiakkaiden tarpeet

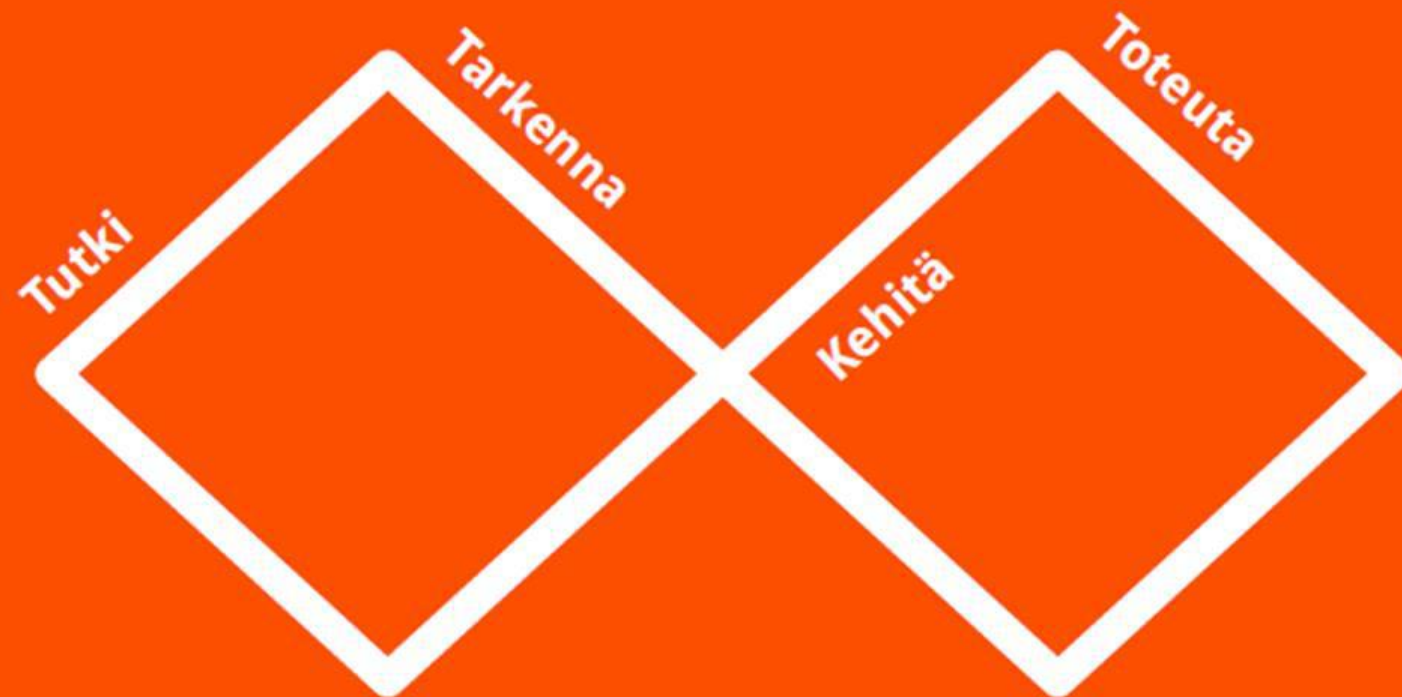
- Tutkimukset
- Kyselyt
- Haastattelut
- Iterointi

Jatko:

- Halutaanko lähteä rakentamaan aidosti asiakaslähtöistä yhteistä avunsaantiprosessia?
- Jos halutaan, voi olla viisasta valita ensin yksi tavoite, jonka saavuttamiseksi asetetaan työryhmä.



-> Työryhmän tavoitteena rakentaa konkreettinen malli, joka kertoo miten tavoite ratkaistaan asiakaslähtöisesti.



Ymmärrysvaihe

Ratkaisuvaihe

JOHTORYHMÄN KOKOUS 13.4.

HERRA MÖTTÖNEN

Milloin hakea
apua?

Liian monta numeroa

Mistä hakea
apua?

Hankala päivystysaika

Mihin hakea
apua?

Avunsaanti kestää

Möttönen ei
ole tyytyväinen
mutta tietääkö
sitä kukaan?



Tarttis tehdä jotain...

HERRA MÖTTÖNEN

YHDEN LUUKUN PERIAATE

APU NOPEASTI

AIKATAULUT ASIAKKAAN
MUKAAN

MITTARIT & PALAUTTEEN
HYÖDYNTÄMINEN



Jatko:

- Halutaanko lähteä rakentamaan aidosti asiakaslähtöistä yhteistä avunsaantiprosessia?
- Jos halutaan, voi olla viisasta valita ensin yksi tavoite, jonka saavuttamiseksi asetetaan työryhmä.



-> Työryhmän tavoitteena rakentaa konkreettinen malli, joka kertoo miten tavoite ratkaistaan asiakaslähtöisesti.

TERVEISET YKSIKÖILTÄ:

- Havainnot yleisesti jaettuja ja yhteinen tahtotila asioiden muuttamiseen
- Periaatteita pidettiin hyvinä ja noudattamiskelpoisina
- Kirkon yksi arvokkaimmista asioista on sen kyky kohdata ihminen kokonaisvaltaisesti. Pidetään tästä kiinni.
- Seurakunnan työntekijöissä on valtava potentiaali mm. asiakaspalveluasenteen kouluttamiseen ja ihmisen kohtaamiseen. Hyödynnetään tätä.
- Meillä on monia kohtia, jotka paremmin hyödyntämällä voisimme tehostaa asiakaspalvelua ja parantaa asiakaskokemusta -> yhteystiedot ylös ja takaisinsoitto
- Koko maailmaa ei voi muuttaa kerralla, pitää aloittaa jostain. Akuutein kohderyhmä on diakonista tai henkistä apua etsivät ihmiset, jotka eivät tiedä mihin ottaa yhteyttä.

Hypoteesi: Monelle saattaa riittää se, että tulee kohdatuksi ja tieto siitä, että hänen asiansa on hoidossa.

Jo kevyt oikea-aikainen auttaminen voi ratkaista monta ongelmaa ja vähentää diakoniatyön kuormitusta.

EHDOTUS

- Pilotoidaan **diakoniseen apuun keskittyvä pika-apu**, joka vastaa chatissa ja puhelimessa
- Palvelu on avoinna virka-aikoina ja sinne voi jättää myös viestin takaisinsoittoa varten.
- Palvelu toteutetaan seurakuntien ja yhteisten tehtävien yhteistyönä.
- Palvelua varten rakennetaan ”tiekartta”, josta käy helposti selville seurakuntien auttamispalvelut aikatauluineen ja yhteistietoineen
- Samalla saadaan arvokasta tietoa siitä, miten chattia ja liveläsnäoloa verkossa voisi kehittää myös muiden asiakasryhmien tarpeisiin.
- Tärkeää: jotta onnistumista voidaan arvioida, on rakennettava myös mittarit asiakaskokemusten ja mahdollisesti myös asiakasodotuksen arvioinnille.

TO DO:T

KESÄ 21

SYKSY 21

KEVÄT 22

- 
- Järjestäytyminen
 - Chatin resursointi
 - Avunsaannin kartoitus
 - Chatin tekninen kehittäminen
 - Tiekartta
 - Käyttöönotto 1.10.**
 - Palvelupolun rakentaminen
 - Arviointi

WORKSHOP 17.9.

ASIAKASLUPAUKSEN JA ETIKETIN MÄÄRITTELY

ETIKETTI, ASIAKASLUPAUS JA MITTARIT

- MÄÄRITELLÄÄN ASIAKASLUPAUS
- LAADITAAN YHTEINEN TOIMINTAOHJE ELI ETIKETTI PÄIVYSTÄJILLE
- MÄÄRITELLÄÄN MITTARIT JA ARVIOINTIPROSESSI

PERIAATTEET ASIAKASLUPAUKSEN TAKANA

**YHDEN
LUUKUN
PERIAATE**

**AIKATAULUT
ASIAKKAAN
MUKAAN**

**APU
NOPEASTI**

**PALAUTTEEN
KERÄÄMINEN JA
HYÖDYNTÄMINEN**



ETIKETTI JA TOIMINTAPERIAATTEET ASIAKASLUPAUKSEN LUNASTAMISEKSI

MITTAAMINEN JA ARVIOINTIPROSESSI

MITTARIT:

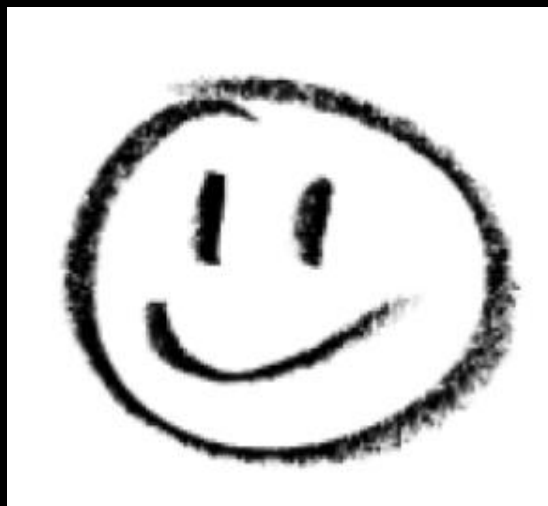
- Yhteydenottojen määrä
- Reaktioaika ensimmäiseen vastaukseen
- Keskusteluiden kesto
- Tuliko asia valmiiksi chatissa
pitikö sitä käsitellä vielä muualla
- Url-osoitteet ja top-aiheet
- Päivystäjien viremittari 1 x kk

ARVIOINTIPROSESSI

- Viremittaus 1 x kk
- Jatkuva iterointi palautteen avulla -> päävastuussa Virve, Janne, DYV ja Eva
- Kysely päivystäjille marraskuussa
- Kevään toimenpiteiden arviointi työryhmällä joulukuussa
- Lopullinen arvio keväällä 2022

MITÄ OPIN?

- ✓ KYSY, ÄLÄ OLETA
- ✓ KOKOA TYÖRYHMÄÄN IHMISIÄ KAIKISTA YKSIKÖISTÄ, JOTKA OVAT VASTUUSSA ASIAKASKOKEMUKSESTA
- ✓ VARMISTA JOHDON TUKI
- ✓ VIESTI PROJEKTIN ETENEMISESTÄ AKTIIVISESTI
- ✓ PIDÄ KOKO AJAN ASIAKAS KESKIÖSSÄ



KIITOS!