



# LEAN & PERHENEUVONNAN JONOJEN PURKU

Kirkkopäivä 29.10.2018



# ALKUTILANNE

- Suoraan aikojen antaminen tuntui mahdottomalta vrt Joensuu pnk
- Asiakasjonot piteni
- Jonoahdistus
- Akuuttiaika kokeilu oli ollut aiemmin
- Pieni työryhmä
- Edelsi johtamiskoulutus, jossa Lean menetelmään tutustuminen ja vähän innostuminenkin



# ALKUHAASTATTELU

- Asiakkaiden tilanteen kartoitus päivystysajalla klo 9-11
- Asiakkaat otettiin ajanvarauspuhelujen perusteella jonolle (alkuhaastattelukaavake)
- Osa asiakkaista ohjattiin suoraan muihin palveluihin (kirjallinen ohjeisto oli tähän laadittu ns. asiakkuuskriteerit)
- Kiireellisyysarvio (1-2-3)
- Tieto mikä aika parhaiten sopii asiakkaille, voiko peruttua aikaa tarjota
- Mahdolliset muut oleelliset tiedot



# TIIMI



- Esityslistalla käsiteltävät asiat
- Asiakasjonon käsittely (asiakkaiden tilanteiden miettiminen yhdessä olemassa olevan tiedon tiimoilta)
- Aika perheneuvojalle sen mukaan mitä vapaana
- Osa asiakkaista jäi jonolle odottamaan aikaa
- Tiimin jälkeen soittot asiakkaille ajanvaraamiseksi



# ASIAKKUUSPROSESSIT

- Tavoitteellisuus asiakaskäynneissä
- Muutaman kerran jälkeen arviointi jatkosta
- Perheneuvojat itsenäisesti hoiti asiakkuutensa
- Keskinäinen konsultaatio, tiimi ja työnohjaus tukena
- Akuutti aikaa kokeiltu



# ARVIOINTIA

- ▶ Aikaisemman työtavan edut
  - ▶ Työntekijä pystyi valitsemaan asiakkaansa
  - ▶ Mahdollisuus huomioida ettei kuormittavia asiakkuuksia tule liikaa (kriisissä olevat, vaikeat monimutkaiselta vaikuttavat asiakkuudet)
  - ▶ Asiakkaille tarjottiin peruutusaikoja tiimien välissä
  - ▶ Yhteistä pohdintaa tiimissä asiakkaista
- ▶ Aikaisemman työtavan ongelmat
  - ▶ Asiakasjonolla olevien asiakkaiden alkutilannetta käsiteltiin mahdollisesti monta kertaa tiimissä
  - ▶



# LEAN AIKA

- ▶ Laadittiin tavoitteet missä ajassa 1-2-3 luokituksen mukaisille asiakkaille tarjotaan vastaanottoaika
- ▶ Hommattiin Lean ilmoitustaulu
- ▶ Esityslistaan lisättiin LEAN; työn alla oleva muut kuin asiakastyöt
- ▶ Lean taulun lokerointi (alkuhaastattelu tehty; aika tarjottu; aika annettu + työntekijä > asiakkuuden aloittaneet omaan pinoonsa)
- ▶ Liimalapuilla asiakkuus tiedot siirrettiin eri lokeroihin prosessin mukaan



# JATKOTYÖSTÄMINEN

- ▶ Lean taulusta luovuttu
- ▶ Aloitettiin Lean, meneillään olevat muut kuin asiakastyöasiat
- ▶ 2017 vuoden alusta asiakkaat saavat ajat suoraan perheneuvojille – ei jonoa
- ▶ Akuuttiaika otettiin uudelleen käyttöön (1 aika viikossa jollekin perheneuvojalle)
- ▶ 2017 alusta otettu asteittain käyttöön Prime ajanvarausohjelma (Irene ja Markku)
- ▶ 2017 lomien jälkeen kaikki perheneuvojat siirtyivät Primeen
- ▶ 2018 vain Primin ajanvaraus käytössä
- ▶ Jokaisella perheneuvojalla on viikossa 2 aikaa uusille asiakkaille
- ▶ Asiakastilanne käydään läpi 2 x vuodessa yhteisten toimintaperiaatteiden säilyttämiseksi (asiakkuuksien pituudet, tavoitteellisuus, asiakkaiden sitoutuminen yms)