





Asiakaslähtöisen palvelutuotannonohjauksen ja liiketalouden perusteet SOTE-sektorilla



- Kenelle** Yksiköiden johto, esim. vastaanottopalveluissa, vanhustalouksissa, kotihoidossa; julkinen ja yksityinen sektori
- Miten** Lähiopetusjaksot 4 x 3h ja ennakkotehtävät verkossa, soveltaminen omaan työympäristöön ja johtamistyöhön keskiössä.
- Hyödyt organisaatiolle & osallistujalle** Ymmärtää liiketaloudellisen johtamisen ja tuotantotalouden peruskäsitteet sosiaali- ja terveystalouden ympäristössä. Hämmäntää oman palvelutuotantoyksikkönsä kokonaisuuden ja keskeiset toiminnan logiikat tuotantotaloudellisesta näkökulmasta. Tuntee keskeisimmät asiakaslähtöisen palvelutuotannon tuloksellisessa kehittämissä käytettävissä tuotantotalouden ja palvelumuotoilun työkalut. Omaa perustiedot suunnitella, kehittää ja johtaa oman yksikkönsä palvelutuotantoa tuotantotalouden menetelmin.

<i>Ennakkotehtävä</i> 	<i>Ennakkotehtävä</i> 	<i>Ennakkotehtävä</i> 	<i>Ennakkotehtävä</i> 
I Liiketaloudellisen johtamisen perusteet	II Terveystalouden tuotantotalous	III Toiminnanohjauksen kehittäminen	IV Asiakaslähtöinen suunnittelu & markkinointi
<ul style="list-style-type: none">▪ Kilpailuympäristö ja strategia▪ Talouden tunnusluvut ja niiden hyödyntäminen johtamisessa▪ Budjetointi ja taloudellinen suunnittelu▪ Kustannuslaskenta ja hinnoittelu	<ul style="list-style-type: none">▪ Tuotantotalouden lähtökohdat▪ SOTE-palvelujärjestelmänä – erityispiirteet ja niiden huomioiminen▪ Miten tuotantotaloutta voi käyttää SOTE-palvelutuotannon kehittämissä?	<ul style="list-style-type: none">▪ Johtamis- ja kehittämismenetelmät:<ul style="list-style-type: none">• Lean• Segmentointi & integrointi• Value-based care▪ Tuloksellisen toiminnan vakiinnuttaminen<ul style="list-style-type: none">• Mittaaminen• Kannustimet	<ul style="list-style-type: none">▪ Markkinointi – tiedon hankinta, hyödyntäminen, suunnittelu ja viestintä▪ Asiakas- ja palvelupolut - kuvaus & kehittäminen▪ Yhteissuunnittelu▪ Palvelutuotannon digitalisointi▪ Tilasuunnittelu▪ Palvelukonseptointi ja pilotointi

Ajankohta Lähiopetuksen ajankohdat sovitaan tilaajaorganisaation kanssa, suositeltava aikajakso toteutukselle 2-4kk.

Lisätiedot Virpi Kronström, johtaja koulutukset, virpi.kronstrom@nhg.fi, 050 5911 593