



# PALVELUMANUAALI TAVOITTEET 2024-2026



## PALVELUOHJAUS

Palvelumanuaali tehostaa palveluohjausta. Asiakas osallistuu oman palvelupolkunsa suunnitteluun. Polut ovat tarkoituksenmukaisia ja oikea-aikaisia.



## PALVELUHANKINNAT

Palvelumanuaali tukee palveluiden suunnittelua hankintaa ja tuotantoa. Hankittujen palveluiden yhdenmukainen käyttö helpottuu.



## TIETOVARANNOT

Palveluiden tietoja voidaan yhdistää muiden varantojen tietojen kanssa ja käyttää ristiin eri palveluiden välillä rajapintojen ansiosta.



## VAIKUTTAVUUS

Palveluita voidaan kohdentaa paremmin ja vaikuttavuutta seurata asiakasohjauksesta saataviin tietoihin peilaten.



## TYÖNANTAJAT

Palveluvalikoimaa voidaan peilata työelämän tarpeisiin. Myös työnantajille suunnatut olennaiset palvelut löytyvät yhdestä paikasta.

# PALVELUMANUAALI ASIAKASTYÖN TUKI 2024-2026



## OIKEA-AIKAISUUS

Kattava ja ajantasainen palveluvalikoima monenlaisiin elämäntilanteisiin ja palvelutarpeisiin. Valikoiman rajaus tukee oikea-aikaista ohjausta.



## AJANTASAISUUS

Kattavat ja ajantasaiset työ- ja prosessiohjeet tukevat asiakkaiden ohjausta. Ohjaus- ja kirjauskäytännöt ovat laadukkaita ja yhdenmukaisia.



## YKSI "LUUKKU"

Palvelumanuaali linkittää asiakasohjauksen kannalta merkittävät alustat, ohjeet, sivustot ja muut työvälineet yhteen. Asiakastyö on sujuvaa ja tehokasta.



## TIETOPOHJAISSUUS

Palveluohjauksessa voidaan hyödyntää palveluiden vaikuttavuustietoa ja tehdä tietoperustaisia ohjauksia ja päätöksiä.



## TOIMIJUUS

Asiakaslähtöisyys. Henkilö- ja työnantaja-asiakkaat pääsevät osaksi oman palvelupolkunsa suunnittelua ja pystyvät itsenäisesti selaamaan alueen palvelutarjontaa palvelutarvepohjaisesti.