

KEHITTÄJÄASIAKASTOIMINTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujenkäyttäjien osallistumista palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin yhdessä työntekijöiden kanssa

ASIAKKAIDEN OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLI

Kemi 23.9.2016

Asta, Heikki, Sanna, Sari ja Tarja

Kehittäjäasiakastoiminta osana kunnan käytäntöjä

Palveluprosessin kehittäminen

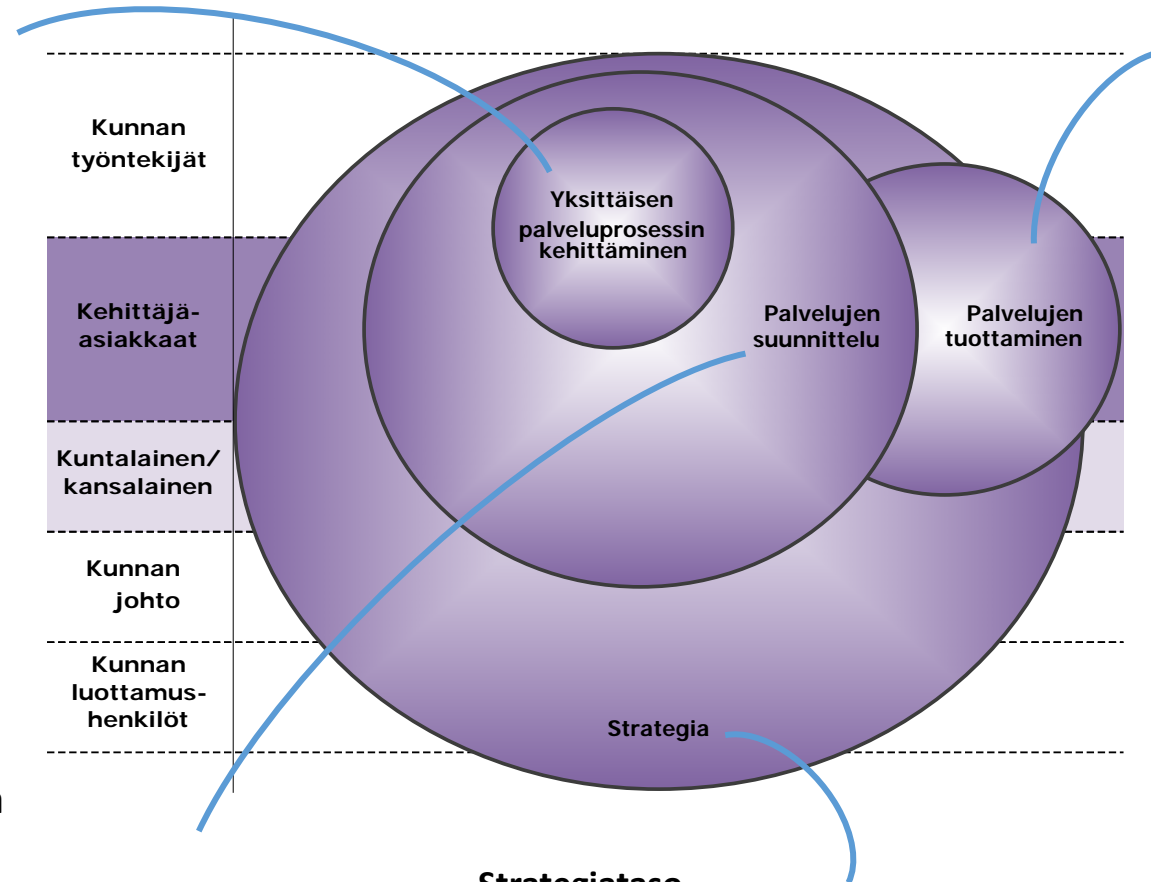
Asiakkuuden aikana arvioidaan asiakkaan tilanteen lisäksi myös systemaattisesti palveluprosessia sekä asiakkaan ja työntekijän yhteistä työskentelyä.

- Vuorovaikutus
- Asiakkaan tilanteen koheneminen
- Vaikuttavuus pidemmällä aikajänteellä

Palvelujen suunnittelu

Kunta ottaa kehittäjäasiakastoiminnan pysyvästi käyttöön luomalla puitteet ja osoittamalla resurssit sen toimintaan

- Kehittäjäryhmä
- Työntekijöiden ja asiakkaiden yhteiset kehittämispalaverit ja työkokoukset.
- Asiakasraadit



Palvelujen tuottaminen

Asiakkaiden kokemustiedon hyödyntäminen neuvonnassa ja ohjauksessa

Järjestöt ja yhdistykset tuottavat monia palveluita. Kunta voi tukea järjestöjen ja asiakasyhdistysten tuottamaa vertaistoimintaa:

- Päivätoiminta
- Mielensterveys- ja asumispalvelut (esim. A-kiltasäätiö)

Strategiataso

Kunnan palvelustrategia rakennetaan käyttäjälähtöisesti. Suurin osa palveluiden käyttäjien tarpeista ja hyvinvointitiedosta saadaan asiakkuusprosesseihin liittyvän kehittämistyön kautta. Lisäksi tarvitaan yleistä palvelutarpeisiin ja yhdyskuntasuunnittelua ohjaavaa tietoa:

Esimerkkejä kehittäjäasiakastoiminnasta

- **Asiakas/Kehittäjä/Keskustelukahvila**
 - yhden teeman tai ilmiön ympärille rakentuva tai kehitettävän palvelun tai prosessin kestoinen esimerkiksi Rovaniemen uuden ajan sosiaali- ja terveyspalvelut kansalaisosio ja pikapoli toiminnan kehittäminen
- **Palveluprosessin mallinnus esi. Sodankylä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteinen palvelusuunnitelman mallinnus 6 työntekijää ja 6 asiakasta (paljon tukea tarvitsevaa)**
- **Kuntoutuksen prosessiryhmä**
 - artikkelin kirjoittaminen yhdessä ja kirjan toimituskuntaan osallistuminen
- **Vaikuttamisryhmä**
 - sosiaalihuoltolain valmisteluun osallistuminen ja lausunnon kirjoittaminen
- **Verkkoneuvontaryhmän jäsenen**
 - toimeentulohuolet
- **Kokemusasiantuntijakouluttajakoulutus ja kehittäjäasiakas/kokemusasiantuntijavalmennukset**



Kehittäjäasiakastoiminta

Näillä sivuilla esitellään sosiaali- ja terveydenhuollon kehittäjäasiakastoimintaa ja sen toteuttamismalleja.



Kehittäjäasiakastoiminta – mitä se on?

Kehittäjäasiakkaat ovat konkreettisesti mukana sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosessien muotoilussa.



Ajankohtaista

XV kehittäjäfoorumi **12.–13.5.2016**.
Teemana kehittäjäasiakastoiminta nyt ja tulevaisuudessa sekä kehittäjäasiakastoiminnan Lapin malli [Tutustu ohjelmaan](#) »



Palveluiden kehittäminen yhdessä

Kehittäjäasiakkaat ovat mukana kehittämässä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita.



Kehittäjäasiakkaiden verkostotapaamiset

Kehittäjäasiakasverkoston sivuilta löydät tietoa keskustelukahviloista, kehittäjäasiakasfoorumeista sekä verkostotapaamisista. [Lue lisää](#) »

[Kerro mitä Sinun mielestäsi pitäisi kehittää / Tule mukaan kehittäjäasiakkaaksi](#)

Henkilö

- Annikki Paajanen, kehittäjäasiakas
- Ari Rantala, kokemusasiantuntija
- Hannu Lyly, kehittäjäasiakas
- Heikki Hyvönen, kokemusasiantuntija
- Lasse Aro, kehittäjäasiakas
- Marja-Liisa Putaansuu, kehittäjäasiakas ja kokemusasiantuntija
- Mika Muukkonen, kokemusasiantuntija
- Nina Korpela, kokemusasiantuntija
- Niskala Asta, Lapin toimintayksikkö
- Susanna Selkälä, kokemusasiantuntija
- Suvi Tuomisto, kokemusasiantuntija

Linkkejä

- oSallisuushanke Salli
- Sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön ja palvelujärjestelmän

Mukaan valtakunnalliseen kehittämiseen

STM ja hallituksen kärkihankkeet

Sipilän hallituksen kärkihankkeista viisi on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla. Hallituskauden aikana tavoitteita toteutetaan kaikkiaan 26 kärkihankkeella.

STM:n kärkihankkeet ja vastuuministerit

- Palvelut asiakaslähtöisiksi
- Edistetään terveyttä ja hyvinvointia sekä vähennetään eriarvoisuutta
- Toteutetaan lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma
- Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaiken ikäisten omaishoitoa
- Osatyökykyisille tie työelämään

Kärkihanke: Palvelut asiakaslähtöisiksi

OSAHANKE 2:

KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS JA ASIAKKAIDEN
OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLI

Hankesuunnitelma 3.6.2016

<http://stm.fi/hankkeet/asiakaslatoisyys/uudistetaan-sote-prosessit>

Asiakkaiden osallistumisen toimintamallin kehittäminen

Sosiaali- ja terveysministeriö 3.6.2016

Sosiaalineuvos Pirjo Sarvimäki

Hankkeen tavoitteet

Hankkeessa kehitetään asiakkaiden osallistumisen valtakunnallinen toimintamalli, joka

- ottaa asiakkaat mukaan tasavertaisina kumppaneina palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen maakuntien järjestämis-vastuulla olevassa sosiaali- ja terveydenhuollossa
- tehostaa palvelujen oikea-aikaista kohdentumista ja väestön palvelutarpeisiin vastaavuutta arvioimalla yhdessä asiakkaiden kanssa heidän palvelukokemuksia ja kehittämisideoitaan
- parantaa henkilöstön ymmärrystä väestön palvelutarpeista ja väestön ymmärrystä palvelutoiminnasta edistään asiakkaiden itsenäistä selviytymistä
- tuottaa mallin, kuinka asiakkaiden kokemustieto ja kehittämisideat välittyvät virkamiesjohdolle ja poliittiseen päätöksentekoon.

jatkuu

- Lisäksi hankkeessa arvioidaan asiakkaiden osallistumisen ja kokemustiedon tuottamisessa käytettävien menetelmien osuvuutta, tiedon hyödyntämistä ja uusien menetelmien, erityisesti digitaalisten menetelmien käyttöön ottoa.

Toimenpiteet

- Toimintamallin kokeiluversion tuottaminen
- Kokeiltavan toimintamallin testaus ja arviointi maakunnassa
- Toimintamallin arviointi ja jatkotoimet

KUTSU ASIAKKAIEN OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMISTYÖPAJAAN

Sosiaali- ja terveysministeriö ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus järjestävät yhteistyössä Lapin maakunnan työpajan, jonka tavoitteena on kuulla asiakkaiden, asiakasjärjestöjen, henkilöstön ja luottamushenkilöiden näkemyksiä asiakkaiden osallistumisesta palvelujen kehittämiseen. Työpaja on osa ”Kokemusasiantuntijuus ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli” -hankkeen toimeenpanoa, joka toteutetaan osana Palvelut asiakaslähtöisiksi -kärkihanketta.

Hankkeen tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan tasavertaisina kumppaneina palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asiakkaiden kokemustieto ja kehittämisideat parantavat henkilöstön ymmärrystä väestön palvelutarpeista ja toisaalta hyvä vuorovaikutus henkilöstön kanssa lisää väestön ymmärrystä palvelutoiminnasta. Työpajasta saatua tietoa ja näkemyksiä hyödynnetään asiakkaiden osallistumisen mallintamisessa maakunnallista testausta varten. Testaus on tarkoitus tehdä aikavälillä 1.11.2016–31.10.2017.

Kutsumme teidät työpajaan 29.9. klo 10–15
Hotel Santa Claus – Korkalonkatu 29, Rovaniemi

Ohjelmaan sisältyvät kahvit ja ruokailut tarjotaan osallistujille
Aamupäivän ohjelmaan mahdollisuus osallistua videoyhteydellä

Ilmoittautuminen:

<https://www.webropolsurveys.com/S/D6FF27CF1BC2AA5F.par>

Ilmoittaudu mukaan 22.9.2016 mennessä

Jos haluat lisätietoja tai tietoa matkakustannuksista ole yhteydessä Asta Niskalaan (asta.niskala@poskelappi.fi)

