

Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli



Nina Peränen, hyvinvointikoordinaattori
Susanna Mutanen, terveyden edistämisen suunnittelija
Perusterveydenhuollon yksikkö
Keski-Suomen sairaanhoitopiiri

Taustaa

- Palvelut asiakaslähtöisiksi kärkihanke
 - Tavoite: määritellään kokemusasiantuntijuuden ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli
- Alueelliset kehittämisspilotit 2017
 - Etelä-Karjala, Etelä-Pohjanmaa, Keski-Suomi, Kanta-Häme ja Lappi



Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli

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



ASIAKKAIDEN OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLI

STM 10/2018



MAAKUNTA



PALVELUNTUOTTAJA

Tiedolla osallistaminen, avoin viestintä

ASIAKAS- OSALLISUUS	PALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN	PÄÄTÖKSEN TEKO maakuntapäätäjät	STRATEGINEN TASO	asiakas ja henkilöstö KEHITTÄMIS- YHTEISTYÖ	ASIAKAS SOTE- PALVELUTILANTEESSA
OSALLI- SUUDEN YDIN	• Strateginen johtaminen ja koordinaatio: - asiakasosallisuus - järjestöyhteistyö • Osallistumisjärjestelmä /osallisuusohjelma • Kokemustiedon hyödyntämisen varmistaminen	• Huolehtii monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista	• Asiakkaiden osallisuuden tavoitteet määritelty • Asiakkaat ja kokemusasiantuntijat mukana palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa	Asiakas kumppanina: • Tasavertaisuus • Vuorovaikutus • Yhteisen ymmärryksen lisääntyminen	• Vuorovaikutus • Kohtaaminen • Sopiminen • Vastuu
OSALLI- SUUDEN MUOTOJA	• Yhteiskehittäminen • Digitaaliset alustat • Raadit, kuulemis- ja keskustelutilaisuudet • Kohdennetut kyselyt • Osallistuva budjetointi	Lakisäätelyt: • Vanhus- ja vammaisneuvosto • Nuorisovaltuusto Suora vaikuttaminen: - kansalaisten kohtaaminen - aloitteet Epäsuora vaikuttaminen: - järjestöjen kautta - toimijoiden tukeminen	• Asiakaspalaute • Yhteiskehittäminen • Keskustelutilaisuudet • Asiakasraadit • Asiakkaat arvioijina • Asiakas palvelunantajana	• Yhteiskehittäminen (palvelumuotoilu) • Kehittäjäkumppanuus valmennus • Työpajat • Yhteistyöfoorumit	• Aktiivinen osallistuminen omaan palveluun kyvyn ja halun mukaan • Jaettu päätöksenteko • Sitoutuminen omahoitoon ja palvelusuunnitelmaan
OSALLISUUDEN TOTEUTUMISEN EDELLYTYKSET/ VAATIMUKSET	• Osallisuusohjelma • Palveluntuottajan ja osallisuuden koordinaation vastuuttaminen • Järjestöt mukana • Kokemustietovaranto • Asiakastieto päätöksiin • Asiakaspalautejärjestelmä • Toimivat verkkosivut /sähköiset alustat	• Aukkaiden ja kokemusasiantuntijoiden edustajia toimielimissä • Kokemusasiantuntija /asukaspooli • Vuorovaikutus • Avoin valmistelu	• Konkreettinen suunnitelma asiakasosallisuudesta palveluntuottajien järjestämisopimuksissa • Asiakasosallisuusjärjestelmä • Kokemusasiantuntijoita ja vertaistoimijoita hyödynnetty	• Johdon esimerkki • Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiskehittämisvalmennus • Järjestöjen hyödyntäminen	• Asiakas tulee kuulluksi • Mahdollisuus vaikuttaa palveluunsa halutessaan • Oikeus tukihenkilöön palvelutilanteessa

YHTEISKEHITTÄMISPROSESSI

STM 06/02/2018



Asiakasosallisuuden portaat

Asiakas



Palvelujen
järjestäjä

Palvelujen
tuottaja

TEHOK-
KAAT
PALVELUT

OSALLISUUS
TOIMINTAKULTTUURINA

OSALLISUUS
STRATEGIANA

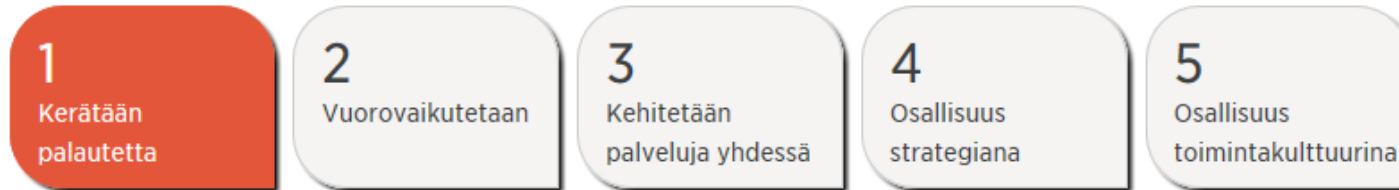
YHDESSÄ
KEHITTÄMINEN

VUOROVAIKUTUS

KERÄTÄÄN
PALAUTETTA

ASIAKAS OTETAAN TASAVERTAISEKSI TOIMINNAN KEHITTÄJÄKSI

Toimijoiden roolit asiakkaiden osallistumisessa



Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa saamastaan palvelusta palautetta ja sen tulee olla asiakkaalle helppoa. Asiakkaan antamaan palautteeseen tulee vastata, jos hän on sitä toivonut.

Palvelujenjärjestäjän tulee seurata maakunnan asukkaiden tyytyväisyyttä palveluihin ja muuta palautetta. Palvelun tuottajat toimittavat asiakaspalautetietoa maakunnalle, joka analysoi ja koostaa sitä.

Asiakaspalautteen järjestäminen on ensisijaisesti palveluntuottajan vastuulla. asiakaspalaute muodostuu palveluiden käyttöön liittyvistä rutiininomaisista asiakastyytyväisyysmenetelmistä, erilaisista kyselyistä, asiakkaan aloitteesta lähtevästä spontaanista palautteesta. Palautetta voidaan antaa sähköisesti, puhelimitse tai suullisesti. Palveluntuottajalla tulee olla palautteen keruuta ja käsittelyä varten asiakaspalauttejärjestelmä.

Keski-Suomen sairaanhoitopiirissä kehitetään asiakasosallisuutta ja kokemusasiantuntijuutta



**Tekes: Kokemusasiantuntijuus palveluissa –
Asiakaslähtöiset omahoidon ohjausmallit kansansairauksien ehkäisyssä 2015-2017**



STM: Palvelut asiakaslähtöisiksi -kärkihanke
Kokemusasiantuntijuus ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli
Asiakas kehittäjäkumppanina Keski-Suomen sote- ja kuntapalveluissa

Tekes

ksshp
Keski-Suomen sairaanhoitopiiri



Mitä on päivä elämässä -havainnointi osastolla?

- Avointa toimintaa (ei ns. mystery shopping)
- Kokemusasiantuntija on itsenäisesti osastolla osaston arjessa 1-2 vuoroa
- Havaintojen tekemistä:
 - Opasteet
 - Tilat ja ympäristö, tunnelma
 - Potilaiden ja ammattilaisten vuorovaikutustilanteet
- Potilaiden ja ammattilaisten kanssa keskustelut
- Ei arvioida ammattitaitoa!



Psykiatrian toimialue
10 yksikköä 2017
Päivä elämässä pilotti (5 kokemus-
asiantuntijaa)



Operat. Os. 15
2017 sekä 2018
os 15,21 ja 22

Osastot 31 ja 32
2018



Kuntoutusosasto
2018



Naistentaudit ja synnytykset
ja lastentautien vastuualue
9 yksikköä 2018

Syksy 2018: seututerveyskeskuksen vastaanotot,
neuvolat, sairaala, fysioterapia, suun terveydenhuolto
Kuusi kuntaa, seitsemän kokemusasiantuntijaa
Tulossa myös JYTE yhteistoiminta-alueen yksiköt

Päivä elämässä

Havainnointi suunnitellaan yhdessä tilaavan yksikön ja kokemusasiantuntijan kanssa. Kokemusasiantuntijalle perehdytys ja havainnointiyksikköön info tulevasta. Havainnointisabluuna tarvittaessa kokemusasiantuntijalla apuna Palaute esimiehille ja työyksikköön havainnoinnin jälkeen (kokemusasiantuntija) Tilaava yksikkö vastaa kokemusasiantuntijan palkkioista <http://www.ksshp.fi/paivaelamassa/Prosessi.html> .



Kokemuksia

- Toiminta on tarvinnut PTH yksikön tukea ja koordinointia
- Yksikön esimiehen ja henkilökunnan on oltava suunnittelussa mukana
- Perehdytys on tärkeää!
- Kokemusasiantuntija ei saa mielellään olla itse hoitokontaktissa havainnointiyksikköön



Millaisia ilmiöitä yksiköistä on noussut

Tilat

- Opasteet
 - Epämääräisiä paperilappuja
 - Kieltävä sävy, ei ohjaa vaan kieltää
- Tilojen toimivuus, siisteys ja viihtyvyys
- Intimiteetti



Millaisia ilmiöitä yksiköistä on noussut

Henkilökunta

- Tavoitettavuus, läsnäolo
 - Kansliatilat ”vain henkilökunta”
- Läheisten ja omaisten huomioiminen
- Tiedottaminen asioista potilaille korostuu
- Ohjauksen merkitys



Kiitos!

