

Asiakasosallisuusmalli Lapin sotessa versio 0.4

20.6.2017

Marjaana Kirjavainen

Kehittäjätyöntekijä

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Lapin toimintayksikkö



Asiakkaiden osallistumisen valtakunnallinen toimintamalli – 5 pilottia

- Ottaa asiakkaat ja asukkaat mukaan tasavertaisina kumppaneina palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen maakuntien järjestämisvastuulla olevassa sosiaali- ja terveydenhuollossa
- Tuottaa toimintamalli, kuinka asiakkaiden kokemustieto ja kehittämisideat välittyvät virkamiesjohdolle ja poliittiseen päätöksentekoon sekä kehittäjäasiakas – ja kokemusasiantuntijatoiminnan työkalupakin rakentaminen
- Parantaa henkilöstön ymmärrystä väestön palvelutarpeista ja kehittää yhteisiä työtapoja



ETELÄ-POHJAMAA



KESKI-SUOMI



EKSOTE
ETELÄ-KARJALA



LAPPI



OMA HÄME

Hankkeen eteneminen

- 12.4.2017 Suuri valmistelutyöryhmä. Osallistujia Sote-Savotasta, Lapin Liitosta, AMK:sta, yliopistolta, sairaanhoitopiireistä, järjestöistä, kärkihankkeista ja kokemusasiantuntijoita.
- 16.-22.5.2017 Kolme työpajaa pienemmälle suunnitteluryhmälle
- 14.6. ja 15.8.2017 Järjestöyhteistyö; järjestöt, kokemusasiantuntijuus ja sote
- 1.9.2017 STM ohjausryhmä, Lapin malliehdotuksen esittelyä
- 21.9.2017 Kokemuksellinen asiantuntijuus ja kehittäjäasiakkaiden tapaaminen
- Syys-lokakuu kärkihankeyhteistyötä (LAPE ja Toimiva kotihoito Lappiin)
- Lokakuu – Marraskuu kuntakierrokset (yhdessä Makun kanssa?), aikuissosiaalityön pilotti?
- Marraskuu arviointia ja raportin kirjoitusta
- Joulukuu 2017 malliehdotus esiteltäväksi Lapin väliaikaishallinnolle ja STM:öön

Muutama sana sotesta

- Palveluun tilaaja (järjestäjä) ja tuottaja erotetaan – maakunnat ovat järjestäjiä ja tuottajia voivat olla maakunnan liikelaitokset, yksityiset yritykset ja järjestöt – monituottajamalli, yhtiöittäminen?
- Valinnanvapaus – sote-keskus, asiakassetelit, henkilökohtainen budjetointi, haastaa nykyiset hoito- ja palveluketjut sekä palveluiden laadunvalvonnan.
- So+te integraatio
- Asiakkaiden/asukkaiden **kuuleminen ei riitä** vaan on varattava aikaa, paikat ja tavat, joilla asukkaat/asiakkaat voivat **osallistua sekä palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen maakuntatasolla että palveluiden tuottamiseen yhdessä palveluntuottajien kanssa**

Asiakasosallisuus

- Asiakasosallisella tarkoitetaan tässä sote-palveluiden entistä tai nykyistä käyttäjää. Myös asiakkaan läheisiä, joilla on kokemusta sote-palveluista.
- Asiakasosallisuus on osa asukasosallisuutta ja kansalaisosallisuutta.
- Asiakasosallisuudella on lakiperuste
- Palvelut tulee järjestää asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi palvelukokonaisuuksiksi

Asiakasosallisuuden parantamisen tavoitteena on parantaa asiakkaan palvelua

Perustana on: asiakas on oman tilanteensa asiantuntija ja vaikuttaja

Mitä asiakasosallisuus voisi olla?

1. Päivittäinen toiminta: jokaisen palvelutapahtuman jälkeen säännöllisesti kerätty **asiakkaan uusi rooli & asiakaspalaute**
2. **Sopimuksellinen/neuvotteleva työote**: aktiivinen asiakas omien palveluidensa asiantuntijana ja vaikuttajana kohtaa ammattihenkilön
3. **Kehittäjäasiakas- ja kokemusasiantuntijatoiminnan vakiinnuttaminen** osana asiakasosallisuutta
4. **Yhteiskehittäminen**: Perustana dialogisuus – tasavertaisuus – kokemuksellisuus
5. Asiakasosallisuuden **foorumit ja tavat rakenteissa** palveluiden järjestämisessä, tuottamisessa ja kehittämisessä

Mitä asiakasosallisuus voisi olla?

1. Päivittäinen toiminta: jokaisen palvelutapahtuman jälkeen säännöllisesti kerätty **asiakkaan uusi rooli & asiakaspalaute**
2. **Sopimuksellinen/neuvotteleva työote**: aktiivinen asiakas omien palveluidensa asiantuntijana ja vaikuttajana kohtaa ammattihenkilön
3. **Kehittäjäasiakas- ja kokemusasiantuntijatoiminnan vakiinnuttaminen** osana asiakasosallisuutta
4. **Yhteiskehittäminen**: Perustana dialogisuus – tasavertaisuus – kokemuksellisuus
5. Asiakasosallisuuden **foorumit ja tavat rakenteissa** palveluiden järjestämisessä, tuottamisessa ja kehittämisessä

1. Uusi rooli ja palaute

- Jokainen asiakas pystyy vaikuttamaan omaan palveluunsa
- Asiakas on oman tilanteensa asiantuntija ja vaikuttaja -> asiakkaan uusi aktiivinen rooli ja vastuu?
- Asiakastilanteissa syntyy paljon autenttista ja spontaania tietoa ja palautetta, joka tulisi saada välitettyä eteenpäin ja jäsennettyä.
- **Välittömän palautteen moninaisuus:** Asiakas valitsee suullisen, sähköiseen tai kirjalliseen palautteen.

2. Sopimuksellinen työote

- **Kohtaamisen tärkeys** - tietoisuus siitä, että varautuneisuutta on sekä ammattihenkilöillä että asiakkailla
- Voisiko sopimuksellinen/neuvotteleva työote edistää vuoropuhelua, sitoutuisiko asiakas paremmin, sitoutuisiko työntekijä?
- Erilainen lähestymistapa: kommentoiva, arvioiva, ihmettelevä.
- Sopimuksellinen toimii kykenevien kanssa?
- **Johtamisen kysymykset:** verkostojen johtaminen, asiantuntijuuden johtaminen?
- Tulevaisuuden sote-keskuksissa työ on välttämättä sopimuksellista, koska valinnanvapausjärjestelmässä asiakas tulee rahan kanssa.

3. Kokemustoiminnan vakiinnuttaminen

- **Kehittäjäasiakkaat ja kokemusasiantuntijat mukaan** palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen -> mallinnetaan prosessit
- **Missä on kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden kotipesä?** Kuka huolehtii kokemustoimijoiden valmennuksesta ja hyvinvoinnista?
- **Järjestö- ja oppilaitosyhteistyö:** Helpotetaan kokemusasiantuntijoiden rekrytointia, valmennusta ja tukea. Kokemuskoulutus sote-ammattilaisille.
- **Kokemustiedon** hyödyntäminen monessa paikassa, miten tieto tavoittaa esimiehet ja päättäjät ja miten sitä hyödynnetään ja miten se palaa asiakkaille ja kokemusasiantuntijoille

4. Yhteis/kehittäminenvalmennus

- Kehitetään yhteisvalmennus/kehittämisenmalli työntekijöille, esimiehille, kehittäjäasiakkaille ja kokemusasiantuntijoille, mietitään esim. yhteistyötä, vuorovaikutusosaamista ja palautteen vastaanottamista ja käsittelyä
- Ei rajata kenenkään roolia liian tiukasti, ihmisillä on monenlaista asiantuntemusta, puretaan vastarooleja, vahvistetaan kaikkien rooleja
- Tutkitaan yhdessä tekemisen mahdollisuuksia, yhdistetään kokemus- ja ammattiosaaminen
- Perustana dialogisuus – tasavertaisuus – kokemuksellisuus

5. Osallisuus & kokemus rakenteissa

- **Palvelut tulee järjestää asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi palvelukokonaisuuksiksi** – järjestäjä tarvitsee tietoa mitä asiakkaat tarvitsevat
- **Arviointi & kehittäminen:** arvioidaan mitä asiakasosallisuuden kehittämisestä seuraa. Kokemusasiantuntijat- ja kehittäjäasiakkaat mukana. Päätöksentekijällä on paljon järjestelmällisesti kerättyä tietoa erilaisissa muodoissa.
- **Kokemustieto oppilaitosten opetussuunnitelmiin:** Asiakasosallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden arvostaminen on olennainen osa ammattilaisen tietopohjaa ja asiakasosallisuuden asiantuntijuus osa hyvää ja laadukasta ammattilaisuutta.

Kokemus rakenteissa

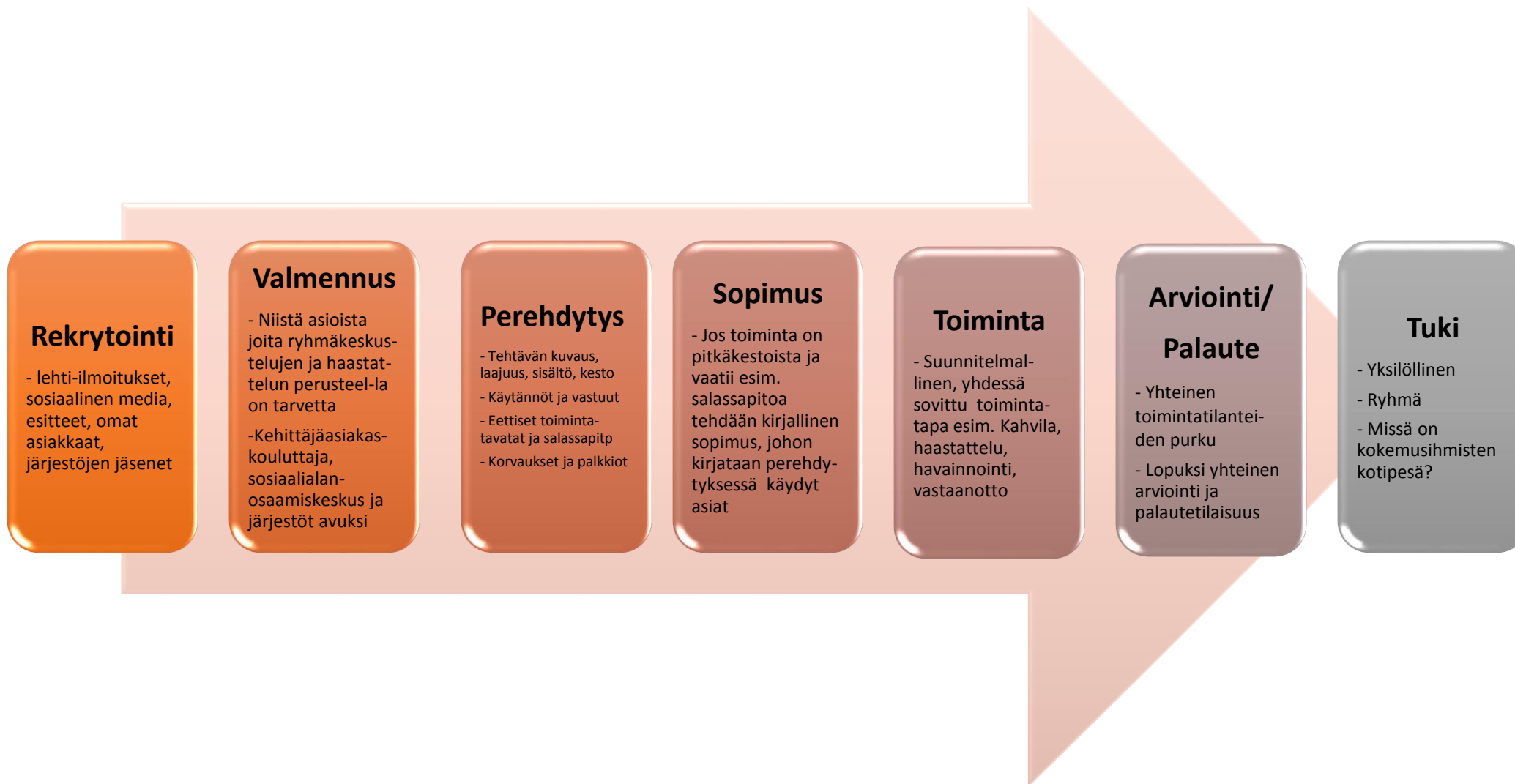
- **Kohtaamisen foorumit:** 1. pop-up foorumit tilanteen mukaan 2. kiinteät rakenteiden luomat foorumit palveluiden järjestämisessä, tuotannossa ja päätöksenteossa 3. digitaaliset foorumit.
- **Strategiaan kirjaukset:** Kirjataan maakunnanstrategiaan ja ehdoksi palveluntuottajaksi pääsulle?

Kehittäjäasiakas- ja
kokemusasiantuntijatoiminnan
työkalupakki ja mallinnusta

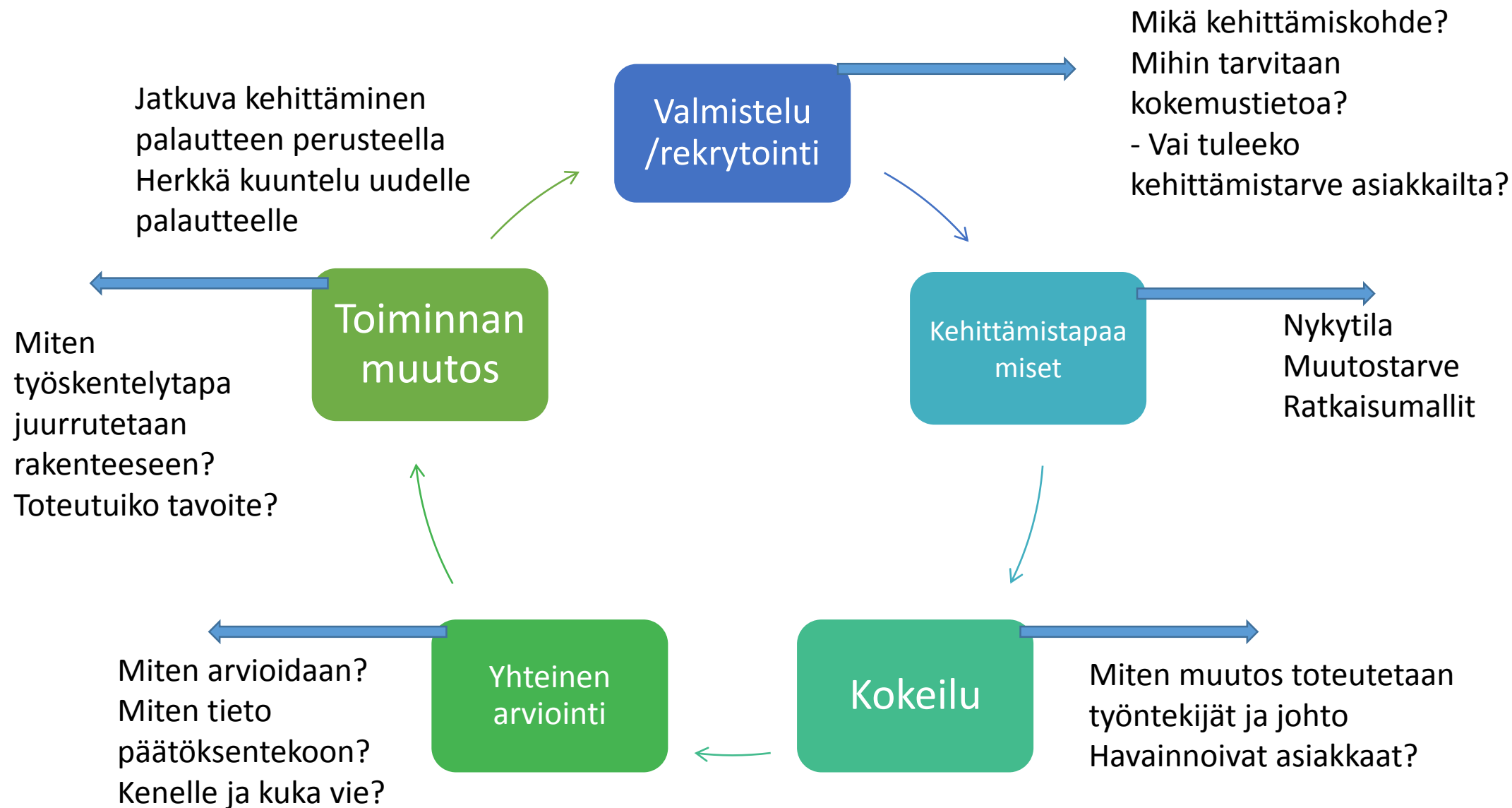
Kuinka kokemusasiiantuntijat voisivat osallistua?



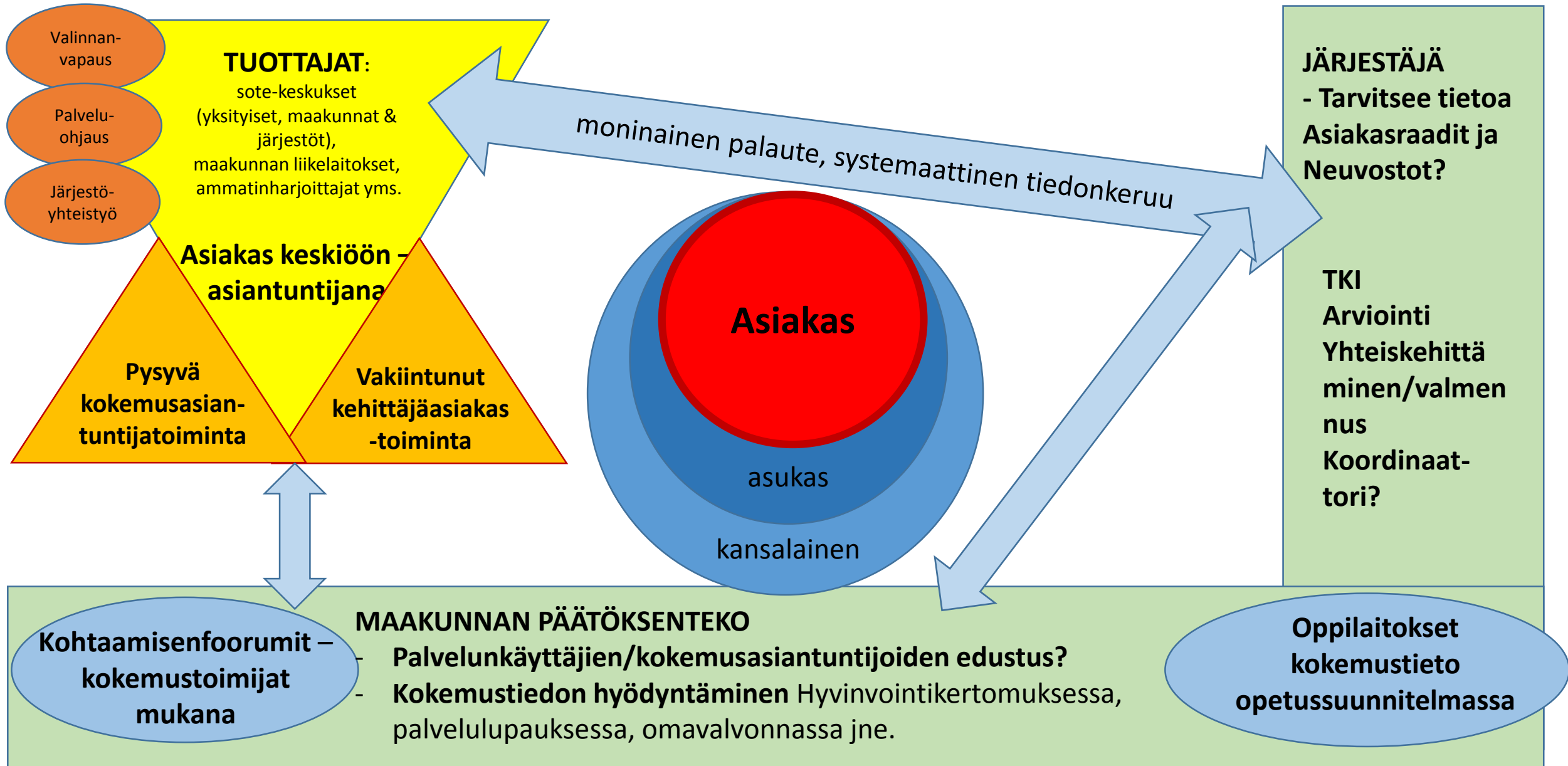
Kehittäjäasiakastoiminnan prosessi



Yhteiskehittämisen prosessi



Asiakasosallisuusmalli Lapin sotessa versio 0.4



Kiitos työpajoihin ja tapaamisiin osallistuneille arvokkaasta yhteistyöstä ja palautteesta. Mallin kehittäminen jatkuu elokuussa 2017.

Marjaana

Palautteet ja yhteydenotot:
marjaana.kirjavainen(at)poskelappi.fi